Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Resultados Instituto de Seguridad Laboral (ISL)

Instituto de Seguridad Laboral

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:
Daniella Leal

Equipo Consultor:
Cristián Ayala
Denisse Devilat
Alex Leyton
Josefa Hernández
Sebastián Daza
Cristina Marchant

Contraparte Institucional:
Félix Arredondo
Andrea Quintrilef

Red de Expertos y Asesoría:
Secretaría de Modernización

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

"Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos de Chile"

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.

Medir el nivel de satisfacción global neta según los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.

Determinar y cuantificar los factores y "drivers" más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

La Secretaría de Modernización, que tiene como objetivo el "aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas", toma la metodología desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para caracterizar y medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con instituciones públicas y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de la experiencia busca medir los siguientes aspectos:



ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

La medición de la experiencia de los usuarios y satisfacción con servicios públicos ha sido ampliamente estudiada desde la administración pública (Bouckaert et.al., 2005; Wiesel & Modell, 2014, Bryson et.al., 2014), encontrando dos enfoques, "*new public management*" (enfoque en la productividad) y "*new public governance*" (incorpora valores de participación y diálogo).

De acuerdo a este marco de trabajo, la medición final de satisfacción realizó mediante evaluaciones globales (con nota de 1 a 7) de la institución y del "viaje" (solución de un problema en particular del ciudadano).

Se utiliza como indicador la "*satisfacción neta*" (proporción de "evaluaciones buenas" menos la proporción de "evaluaciones malas"), constituyendo éstas el centro del análisis (las variables dependientes que se deberán explicar).

El cuestionario aplicado considera las siguientes dimensiones:

- Evaluaciones globales de la institución y del viaje completo.
- Indicadores de experiencia (facilidad, resolución y agrado)
- Entorno del Canal Principal utilizado
- Imagen de la Institución
- Habilitación/ nivel de conocimiento sobre las funciones básicas de la institución
- Presencia de problemas en el viaje
- Caracterización del encuestado.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI y Encuestas Web con CAWI
Universo	:	Usuarios del Instituto de Seguridad Laboral (ISL)
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica y web es probabilístico en la selección de usuarios 2020 perfilados como respondentes en ISL de acuerdo a variables de segmentación (canal y trámite)
Marco Muestral	:	Registro de usuarios ISL entre mayo y agosto de 2020
Muestra	:	1.536 casos totales
Error	:	+/- 2,3% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para la institución (canal y trámite)
Fecha de Terreno	:	Desde el 02 de noviembre al 07 de noviembre de 2020

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para ISL según Servicio y Canal

Servicios	Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Virtual		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	
Prestaciones Médicas	727	3,3%			727	3,3%	3.928
Prestaciones Económicas	597	3,6%			597	3,6%	2.890
Prevención de Riesgos	105	8,9%			105	8,9%	810
Gestión de Cotizantes			107	9,3%	107	9,3%	3.018
Total	1429	2,3%	107	9,3%	1.536	2,3%	10.645

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de ISL 2020.
Nota: Muchos de los servicios presenciales, debido a la Pandemia, se trasladaron a atención digital y semi-digital, con nuevos canales de atención

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	25,3%
	TRR2	26,2%
	TRR3	26,5%
	TRR4	27,5%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	48,8%
	TCoop2	50,6%
	TCoop3	48,8%
	TCoop4	50,6%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	25,6%
	TR2	26,8%
	TR3	34,5%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	51,8%
	TC2	54,3%
	TC3	69,9%

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

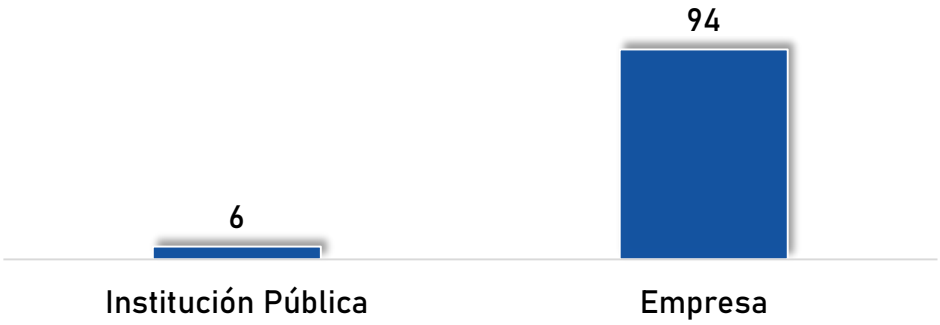
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

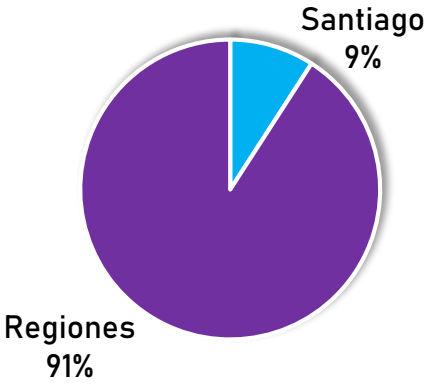
- Buena base de datos institucional con usuarios: información de contacto provista permite llegada a los usuarios registrados.
- Se sugiere incorporar variables administrativas para realizar otras segmentaciones interesantes en el análisis de los datos.
- Si es posible identificar canales de entrada específicos para determinados trámites también se podría integrar como variable de control.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)

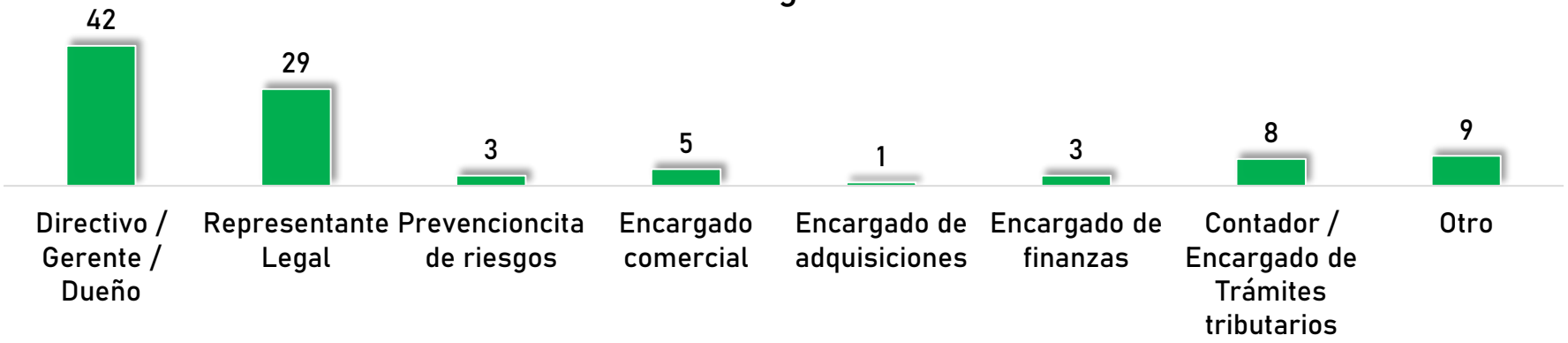
Naturaleza Organización



Ubicación Organización



Rol en Organización

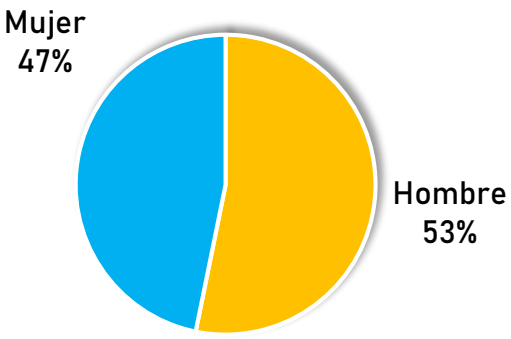


N= 103

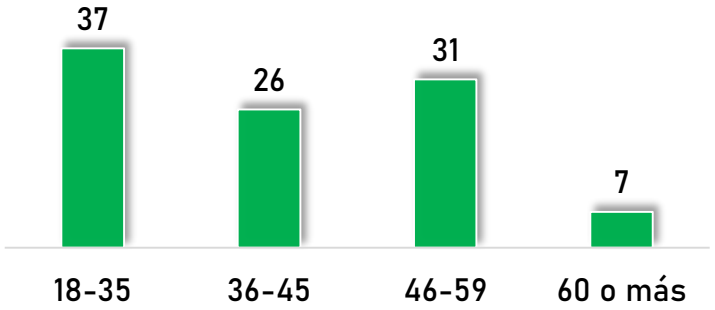
* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS – (%) Personas Naturales

Sexo



Edad en Tramos



Nivel Educativo

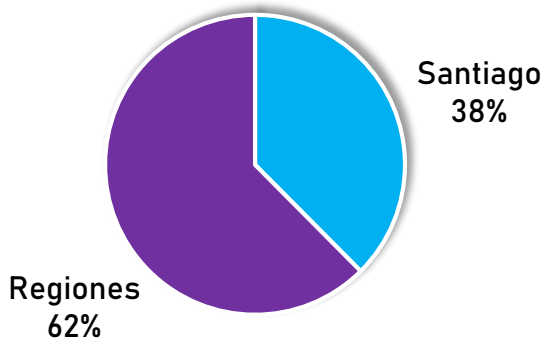


N= 1.433

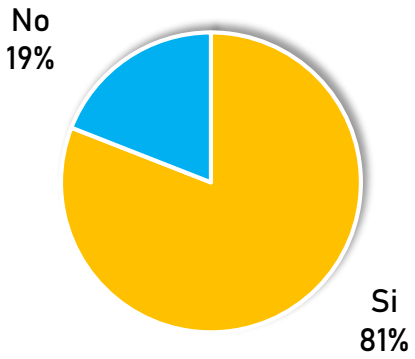
* Porcentajes ponderados para personas naturales

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%) Personas Naturales

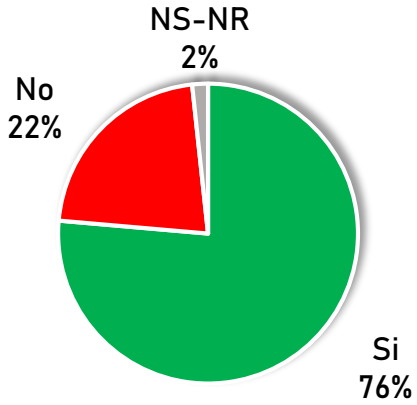
Zona de Residencia



Jefatura del Hogar



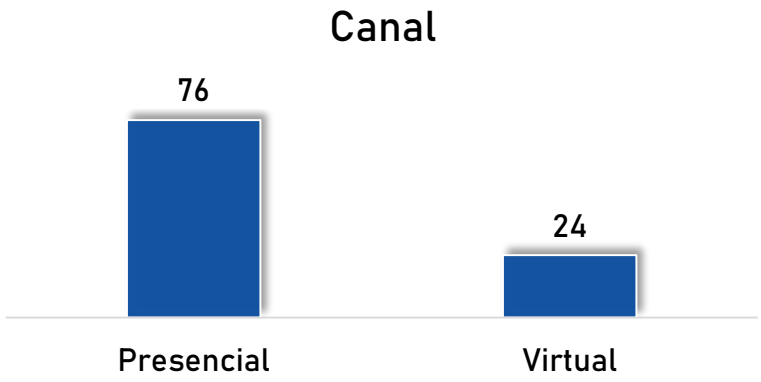
Tenencia de Clave Única

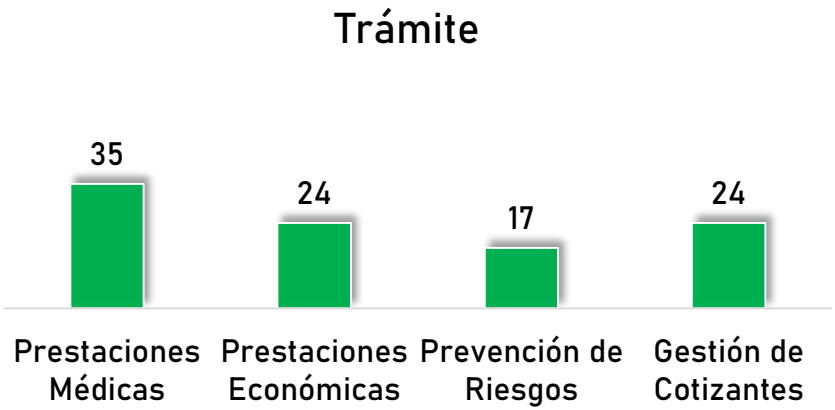


N= 1.433

* Porcentajes ponderados

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE USUARIOS ENCUESTADOS (%)Total

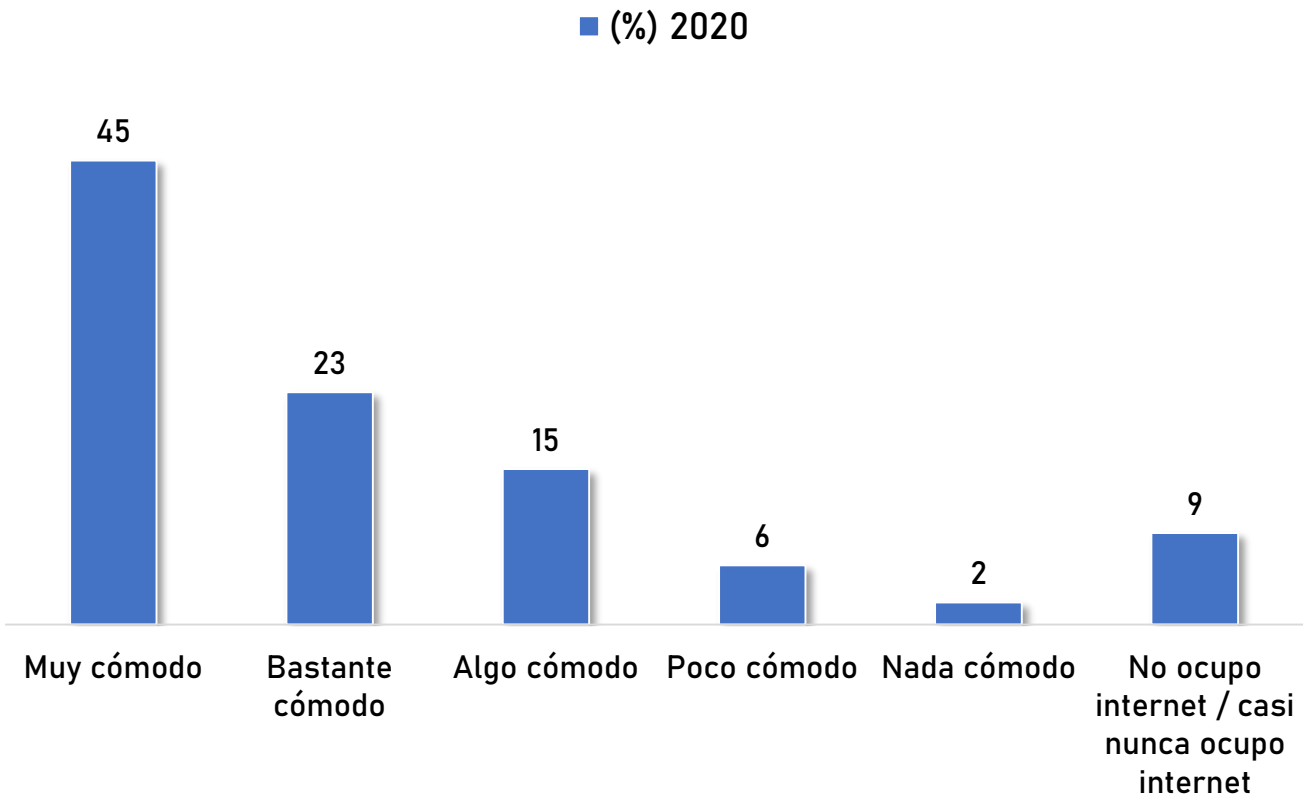




* Porcentajes ponderados

Experiencia Digital – Comodidad Uso de Internet (%)

Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?

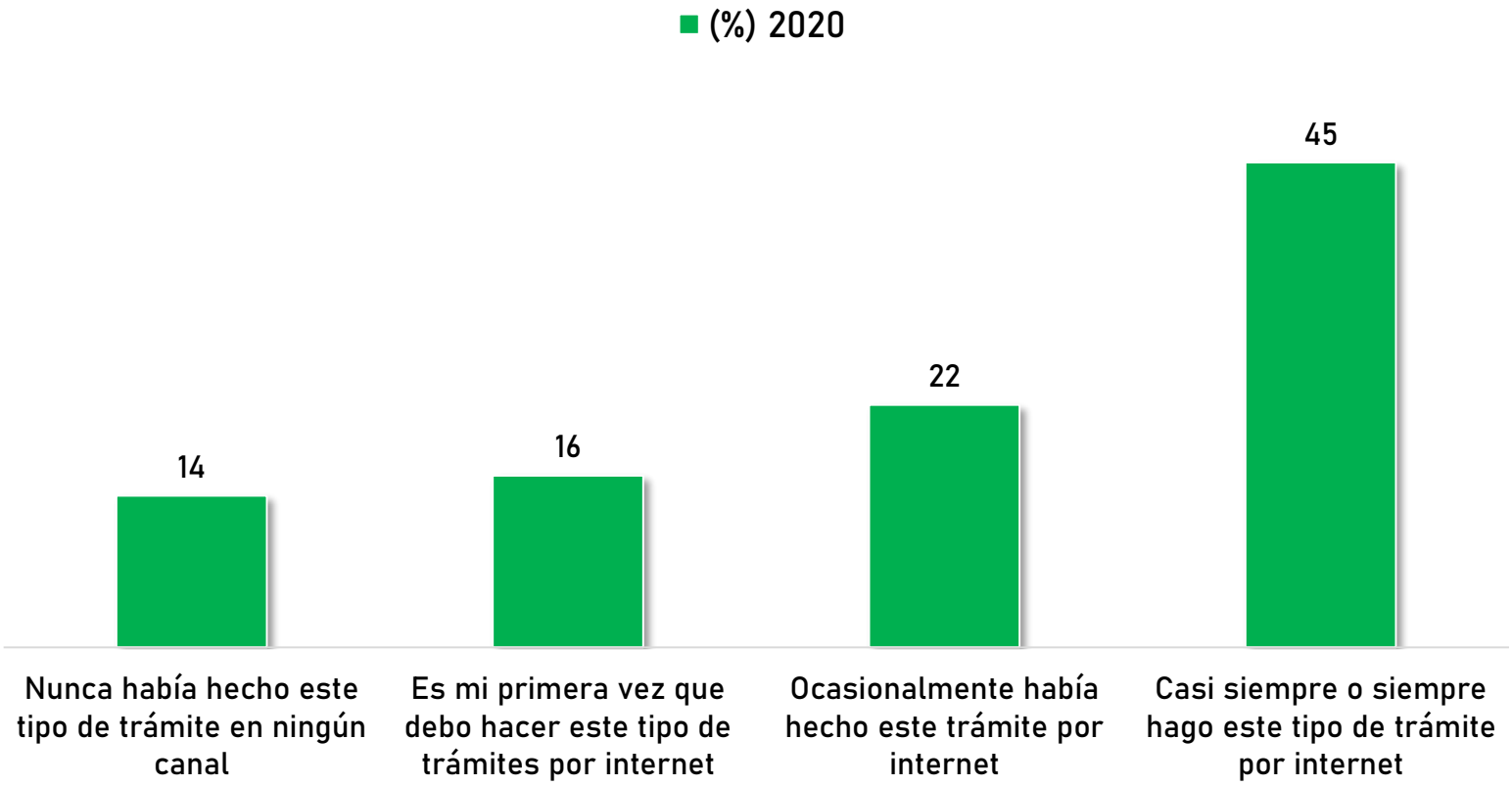


N = 1.536

* Porcentajes ponderados

Experiencia Digital – Frecuencia Uso de Internet para Trámites (%)

Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?

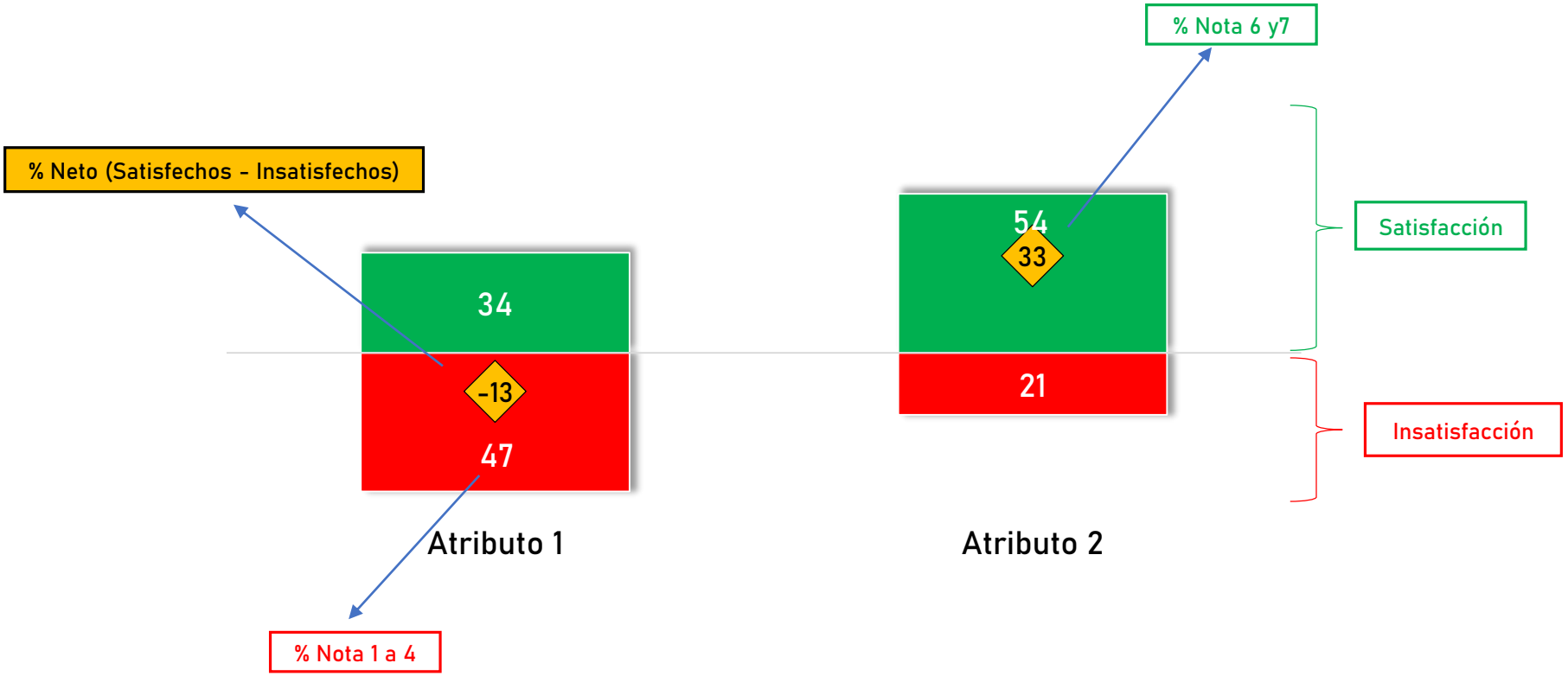


N = 107
En barras se omiten categorías NS-NR

* Porcentajes ponderados

Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



El cálculo de Satisfacción se Neta se debe realizar sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

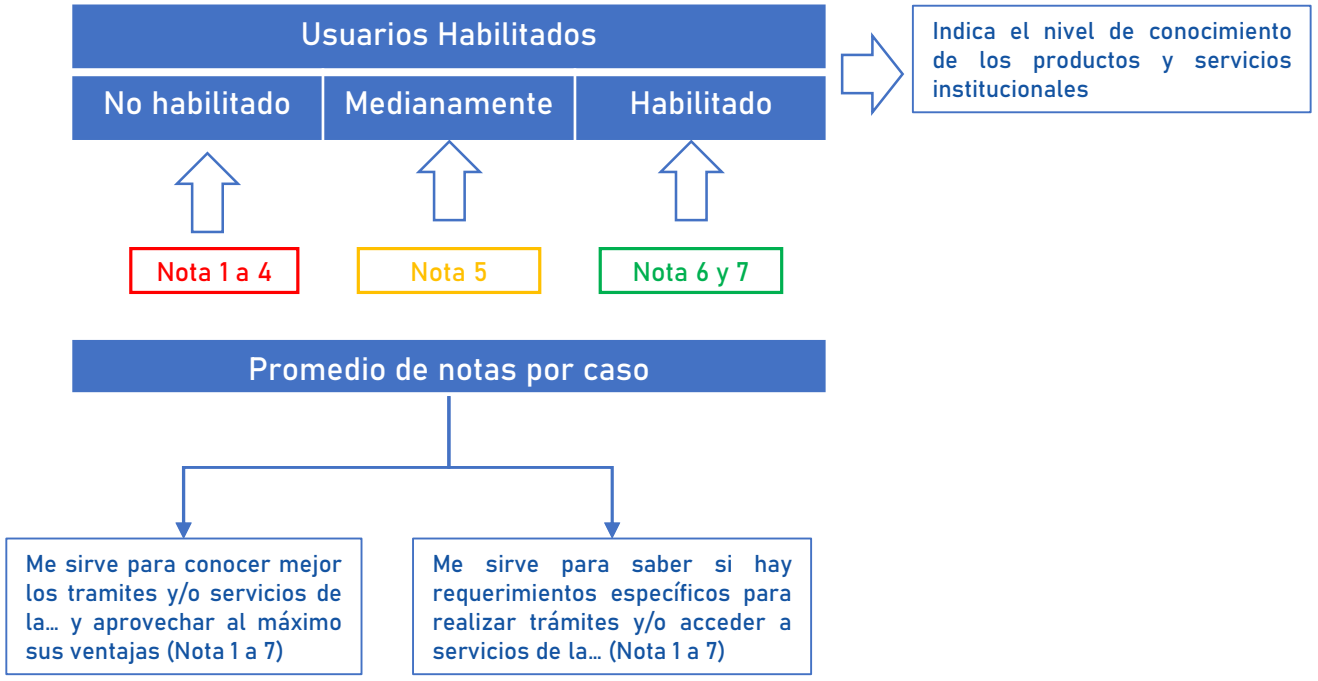
- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de %satisfacción - %insatisfacción

La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Construcción de Usuarios Habilitados: Información Significativa



Ministerio de Hacienda

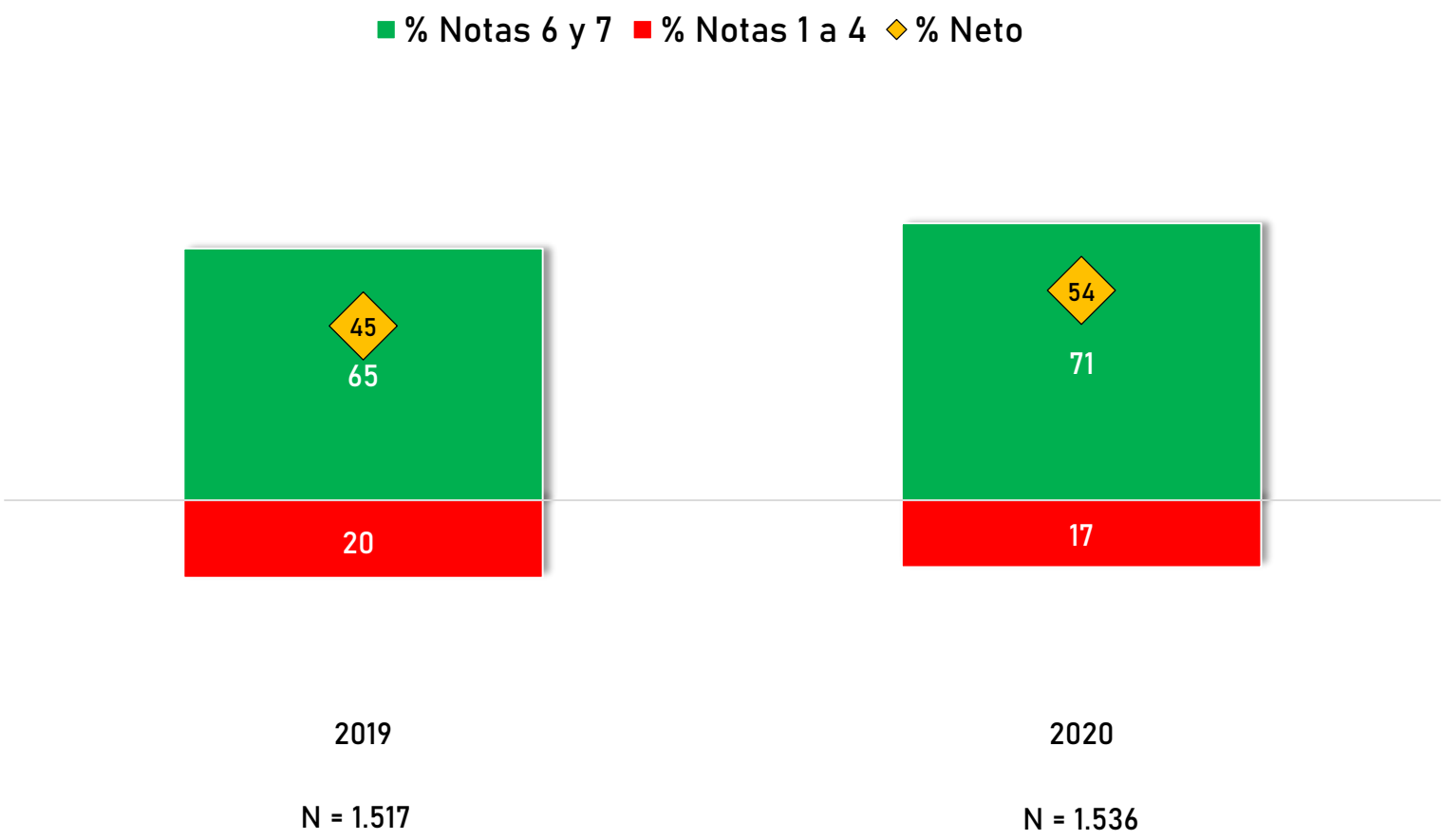
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IV. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN

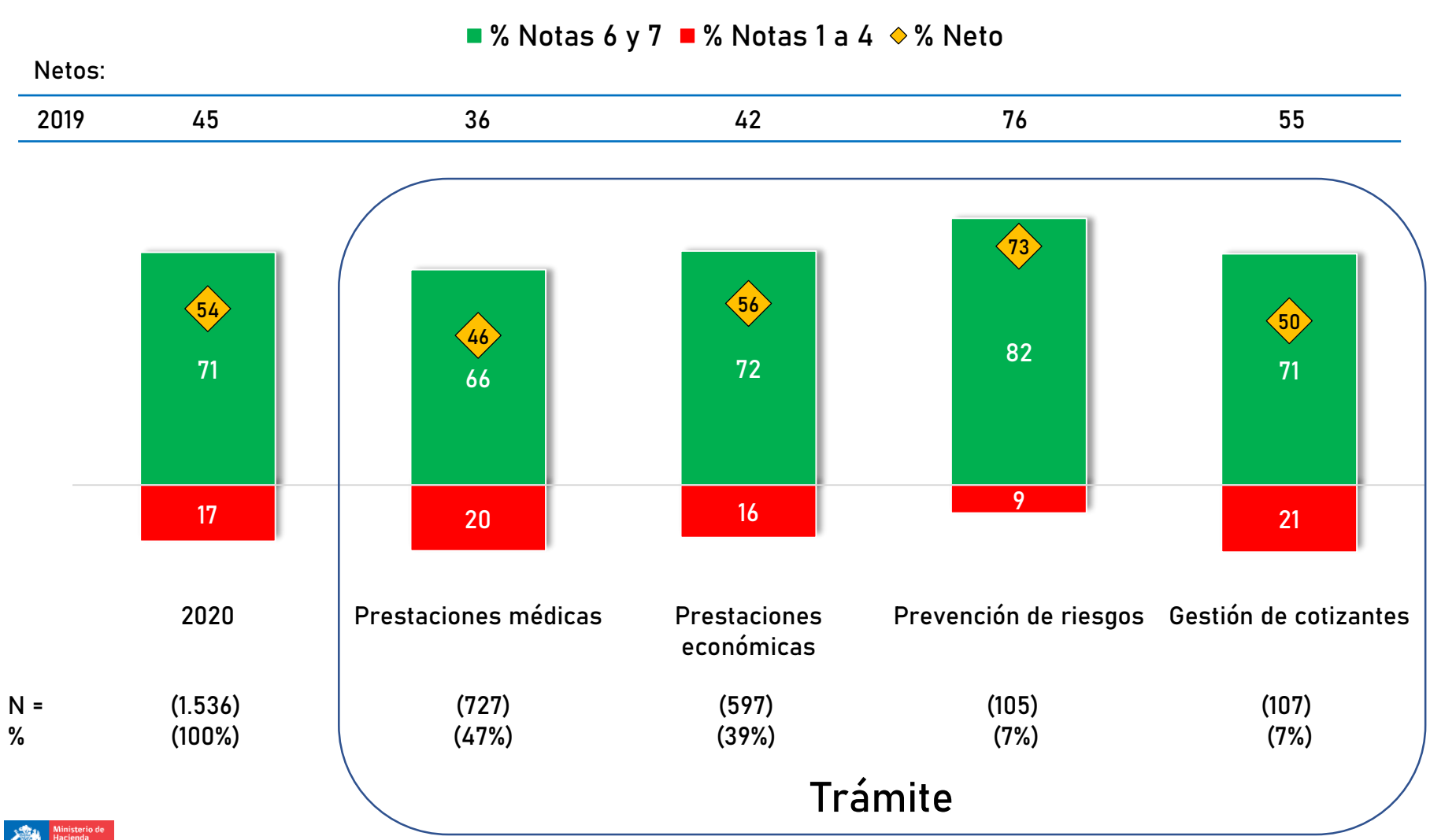
Satisfacción Última Experiencia (%) 2019 - 2020

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en el ISL, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad? , por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



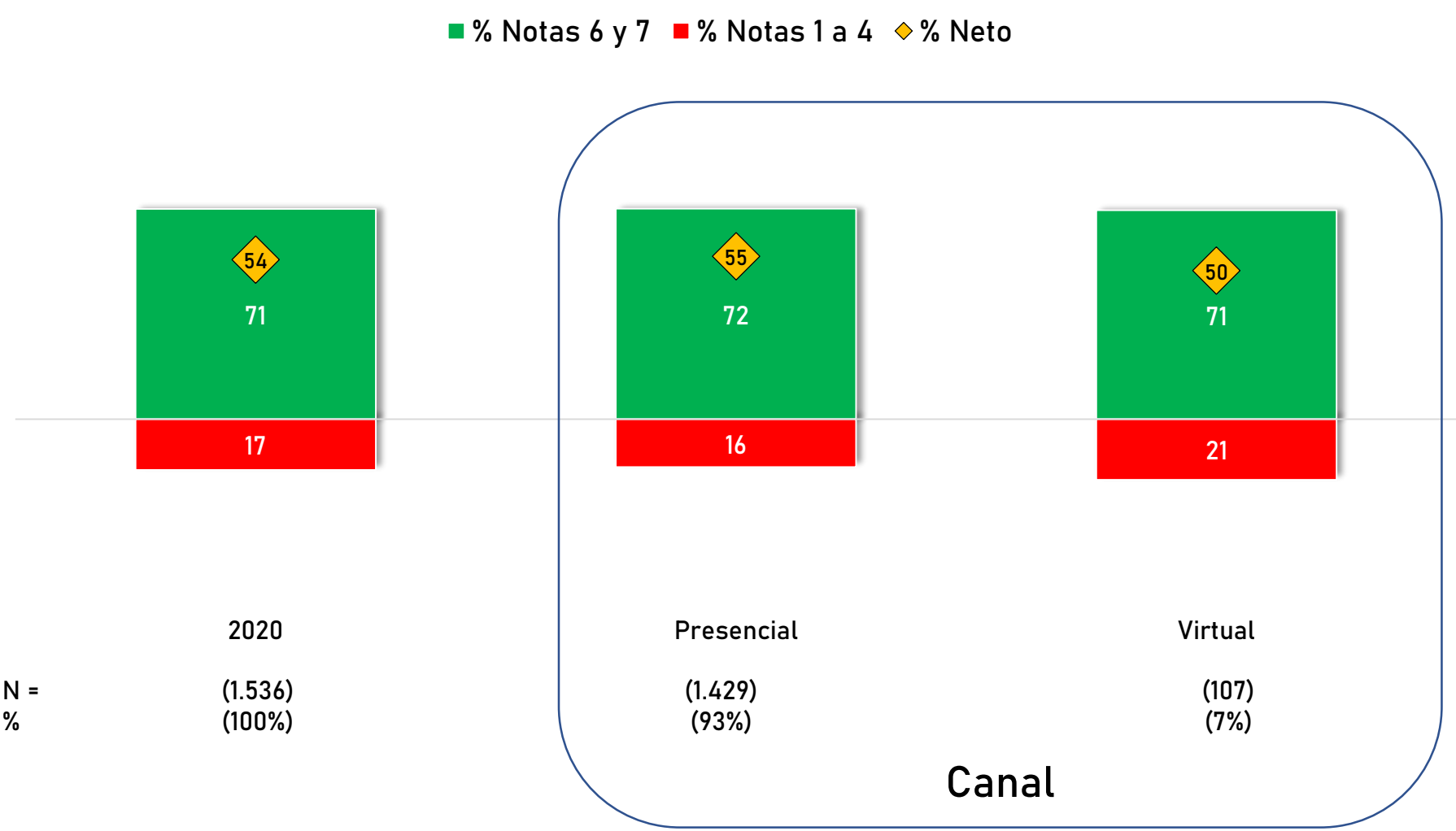
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Trámite

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en el ISL, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



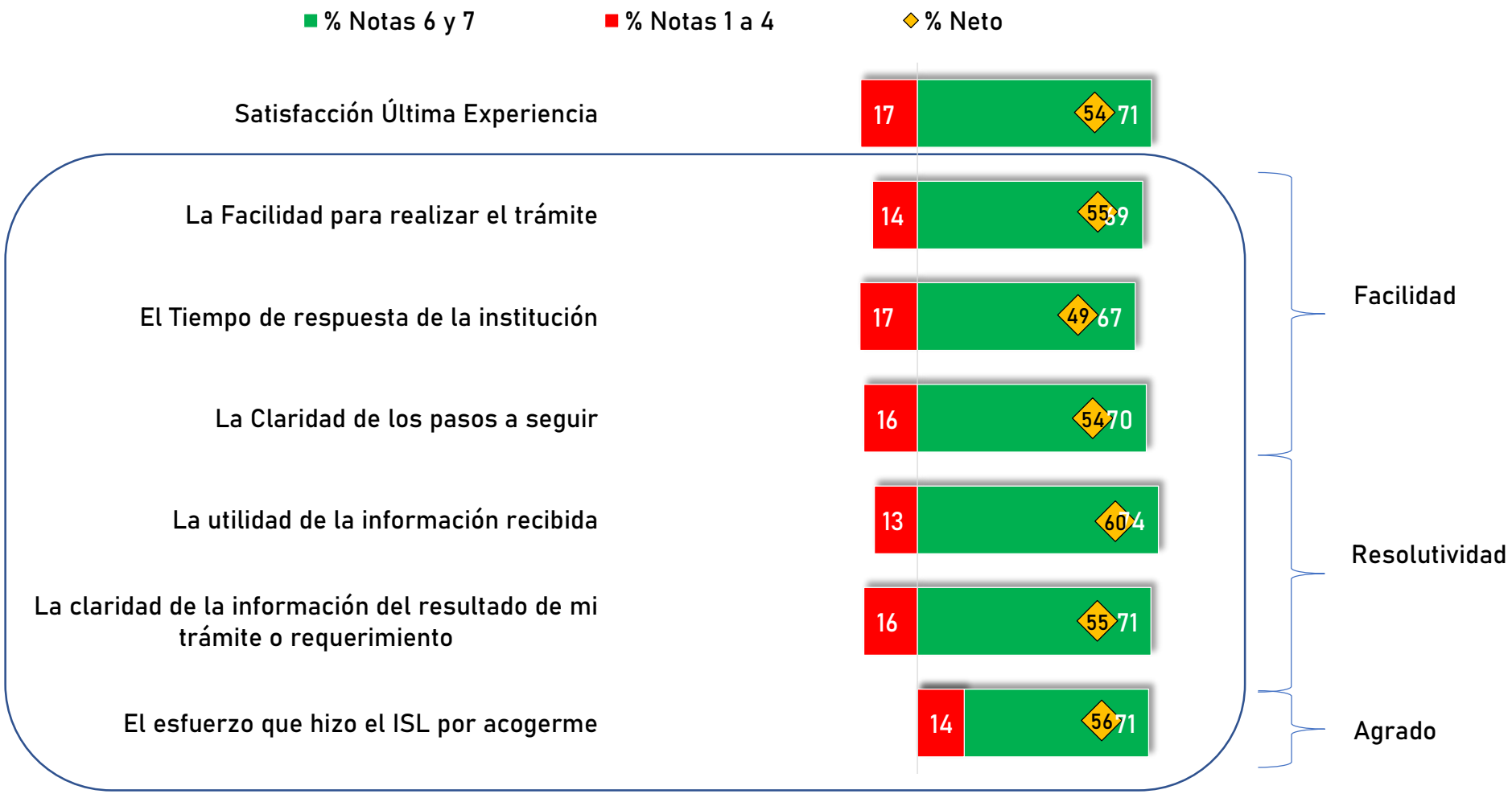
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Canal

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en el ISL, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Satisfacción Última Experiencia - Atributos de Experiencia (%)

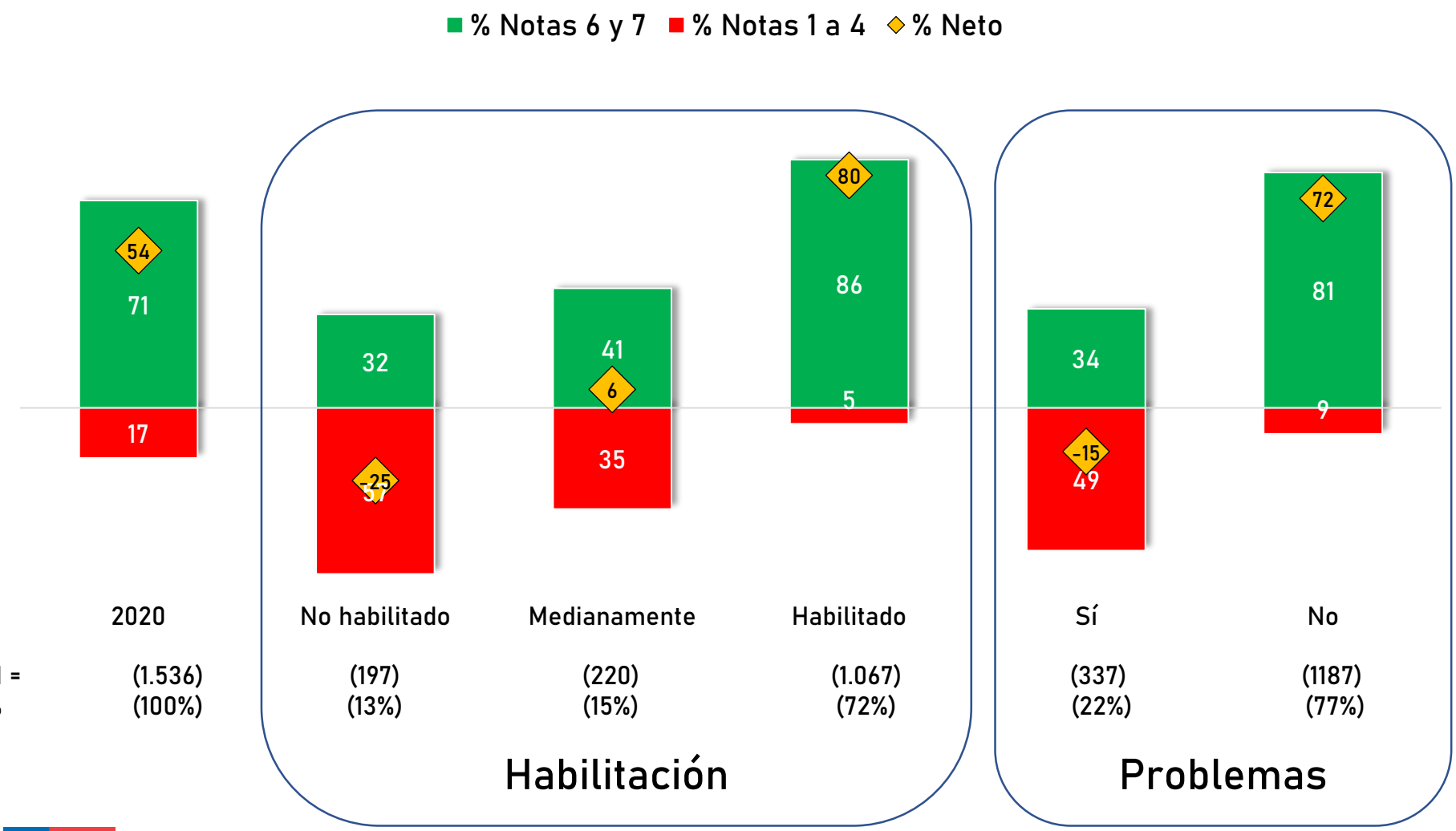
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en el ISL, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente".



N = 1.536

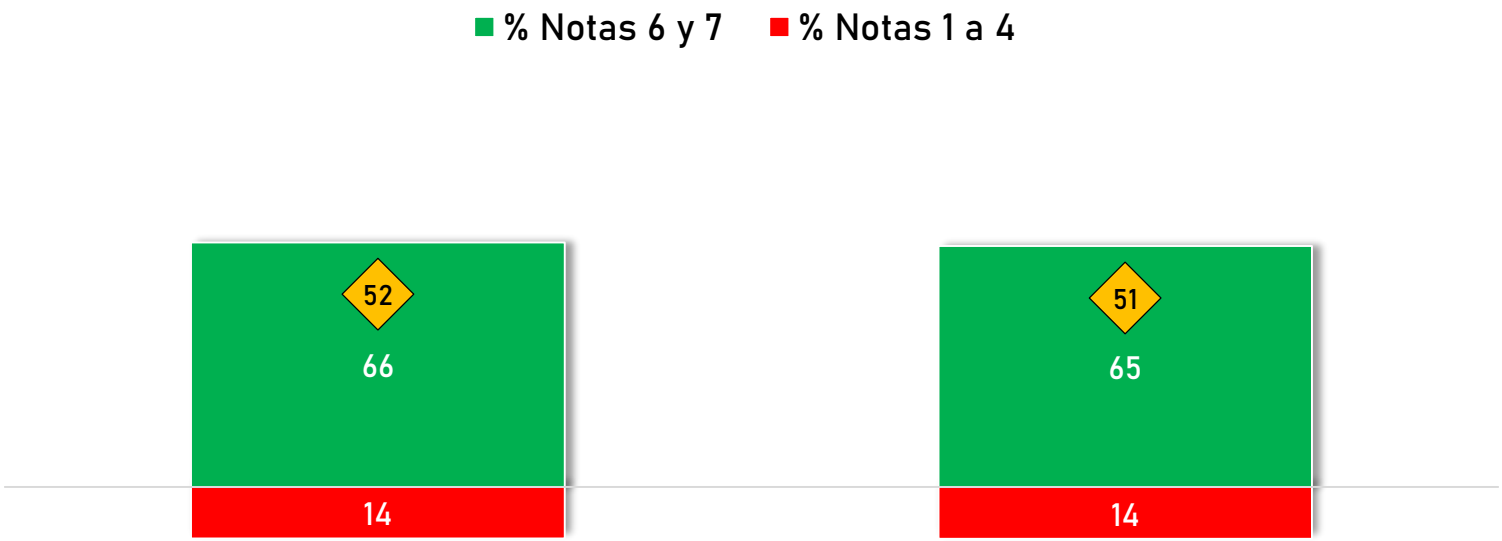
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en el ISL, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



Habilitación (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del ISL en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



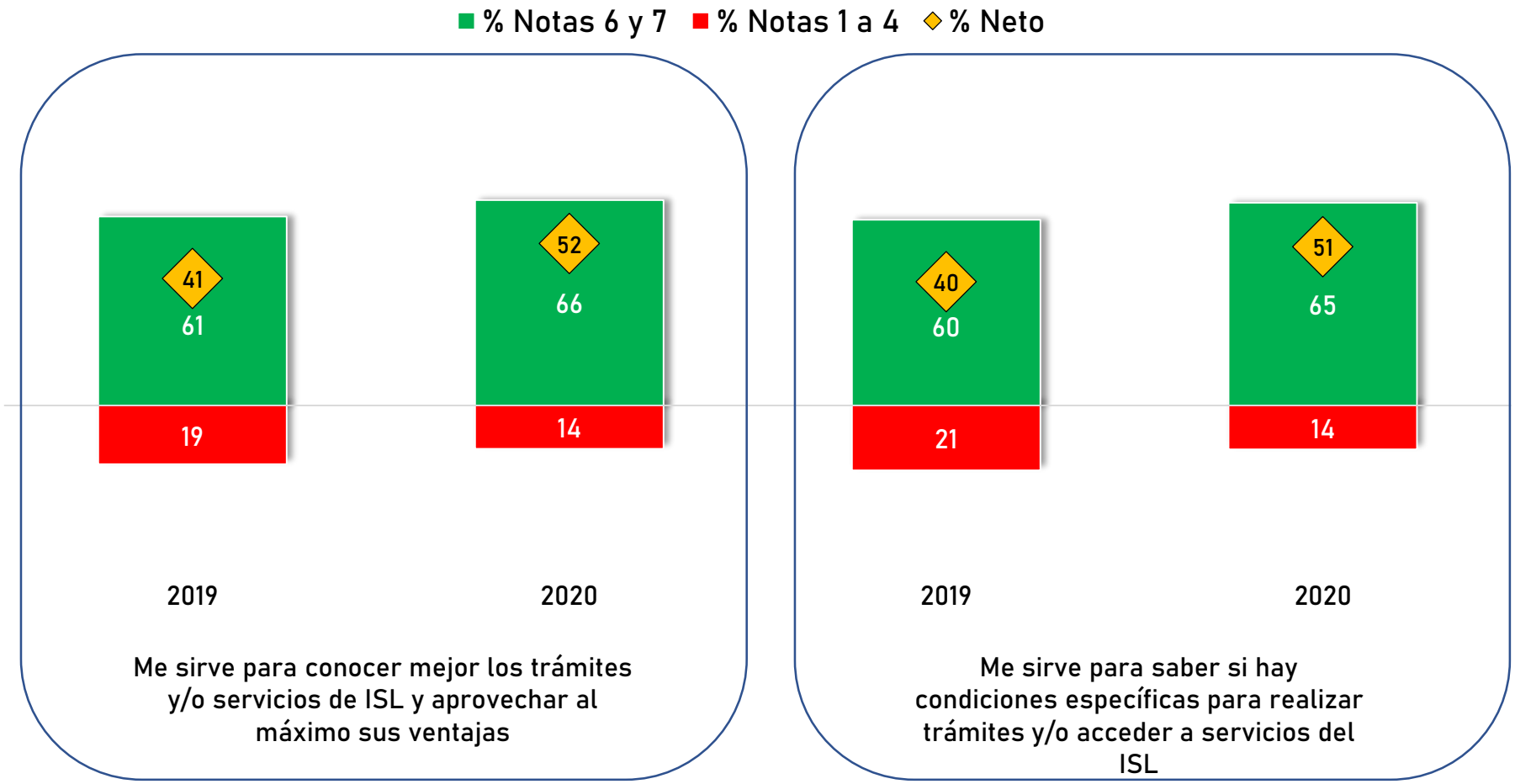
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del ISL y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios del ISL

N = 1.536

Habilitación (%) 2019 - 2020

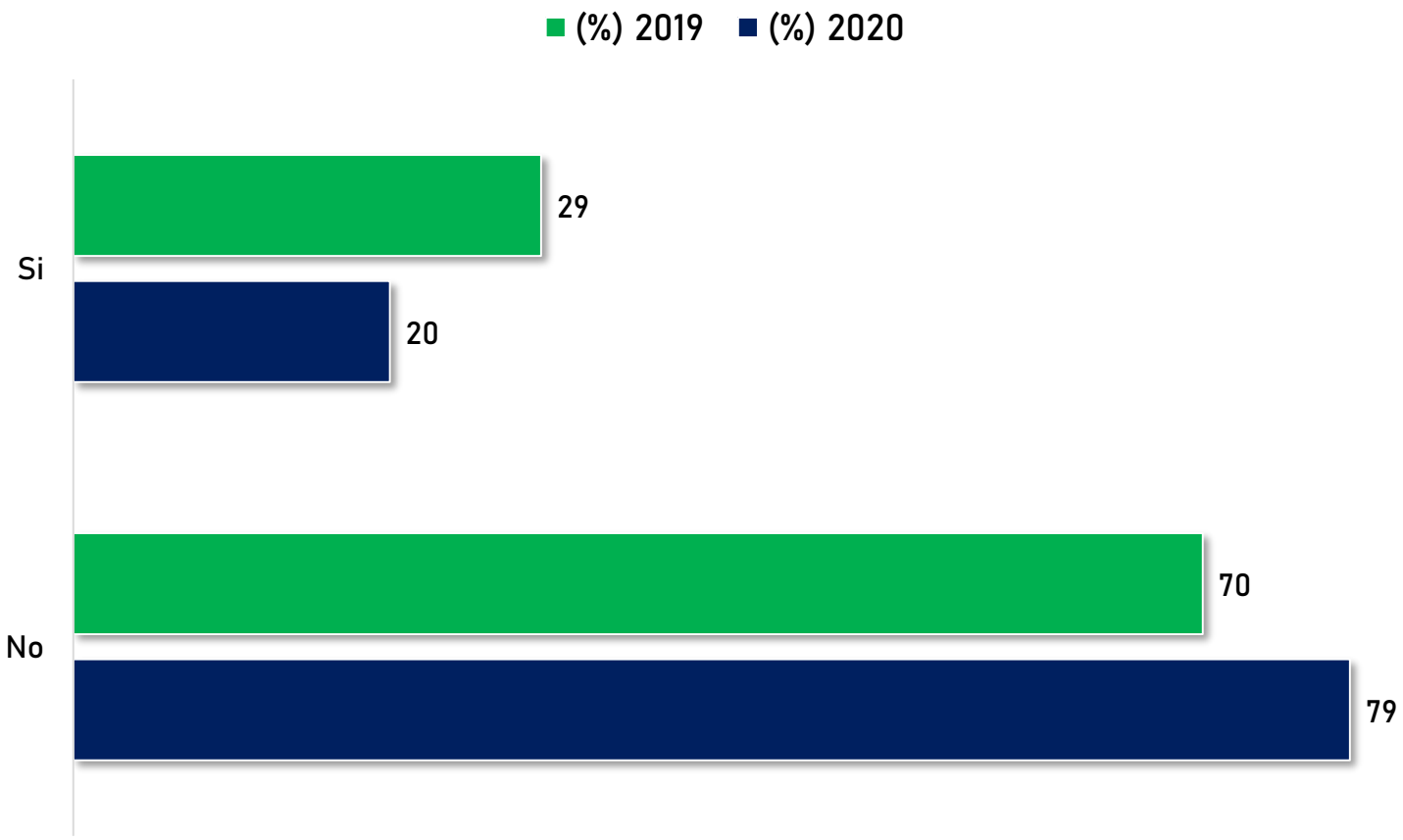
Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del ISL en distintos medios y usando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo, ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



N 2019 = 1.517
N 2020 = 1.536

Problemas – Ocurrencia (%) 2019 - 2020

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el ISL hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2019 = 1.517
N 2020 = 1.536
En barras se omiten las categorías NS-NR

Problemas - Tipo (%) 2019 - 2020

¿Qué problema tuvo?

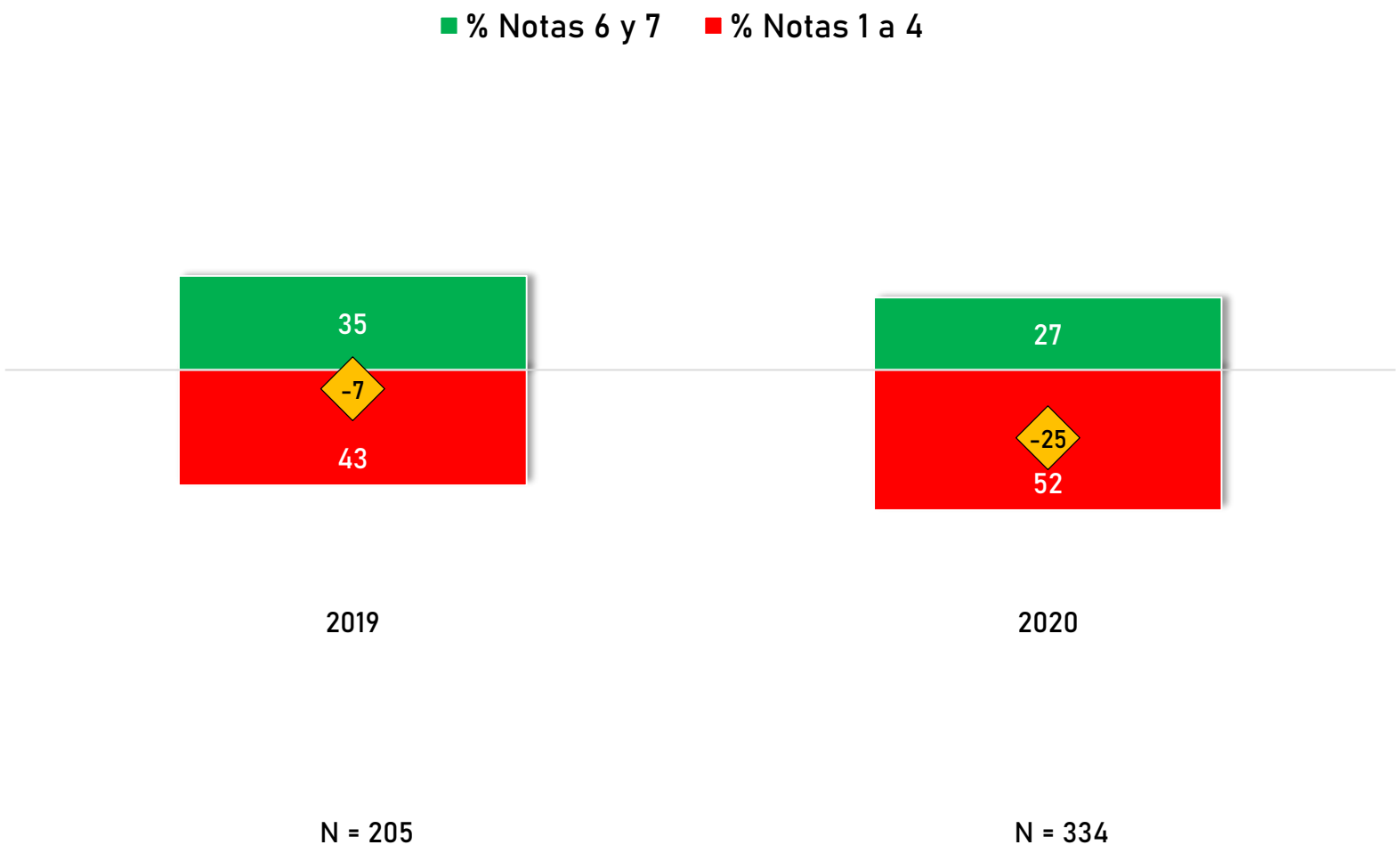


Los otros problemas para el 2020 se relacionan, principalmente, con la Página Web

N 2019 = 443
N 2020 = 337

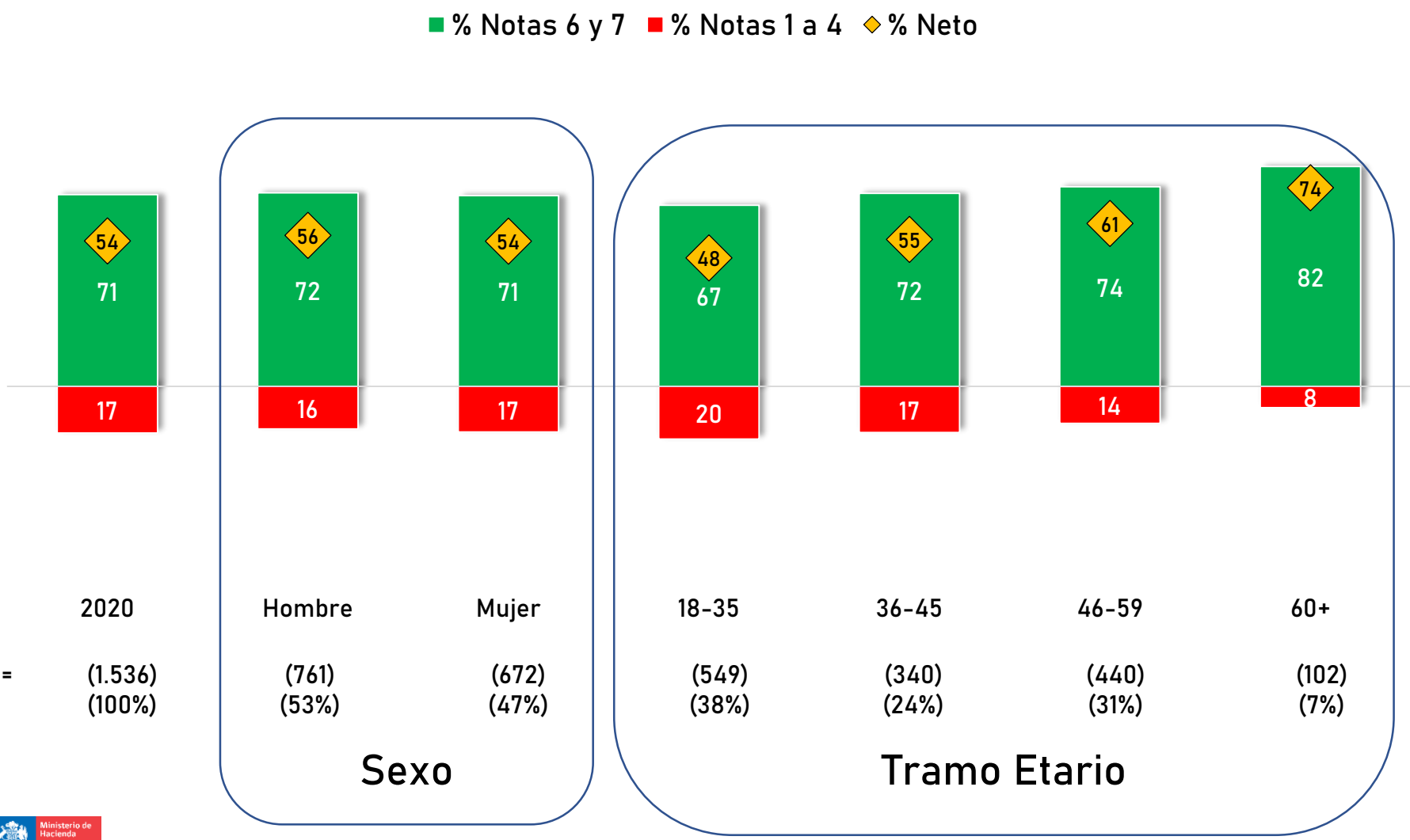
Problemas – Satisfacción con Respuesta (%) 2019 - 2020

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta a este problema por parte del ISL?



Satisfacción Última Experiencia (%) Por Sexo y Tramo Etario

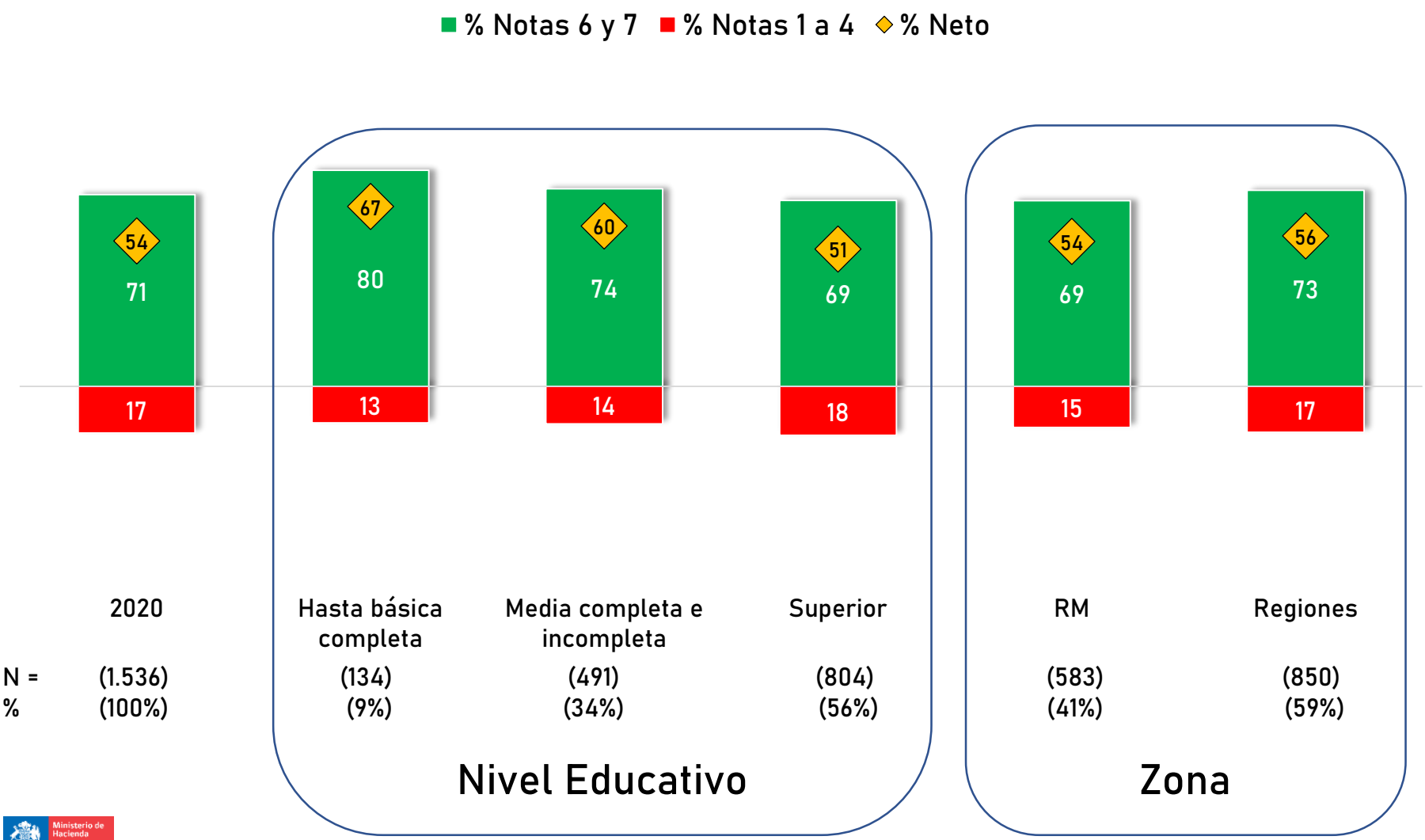
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en el ISL, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



DESUC
Dirección de Estudios Sociales

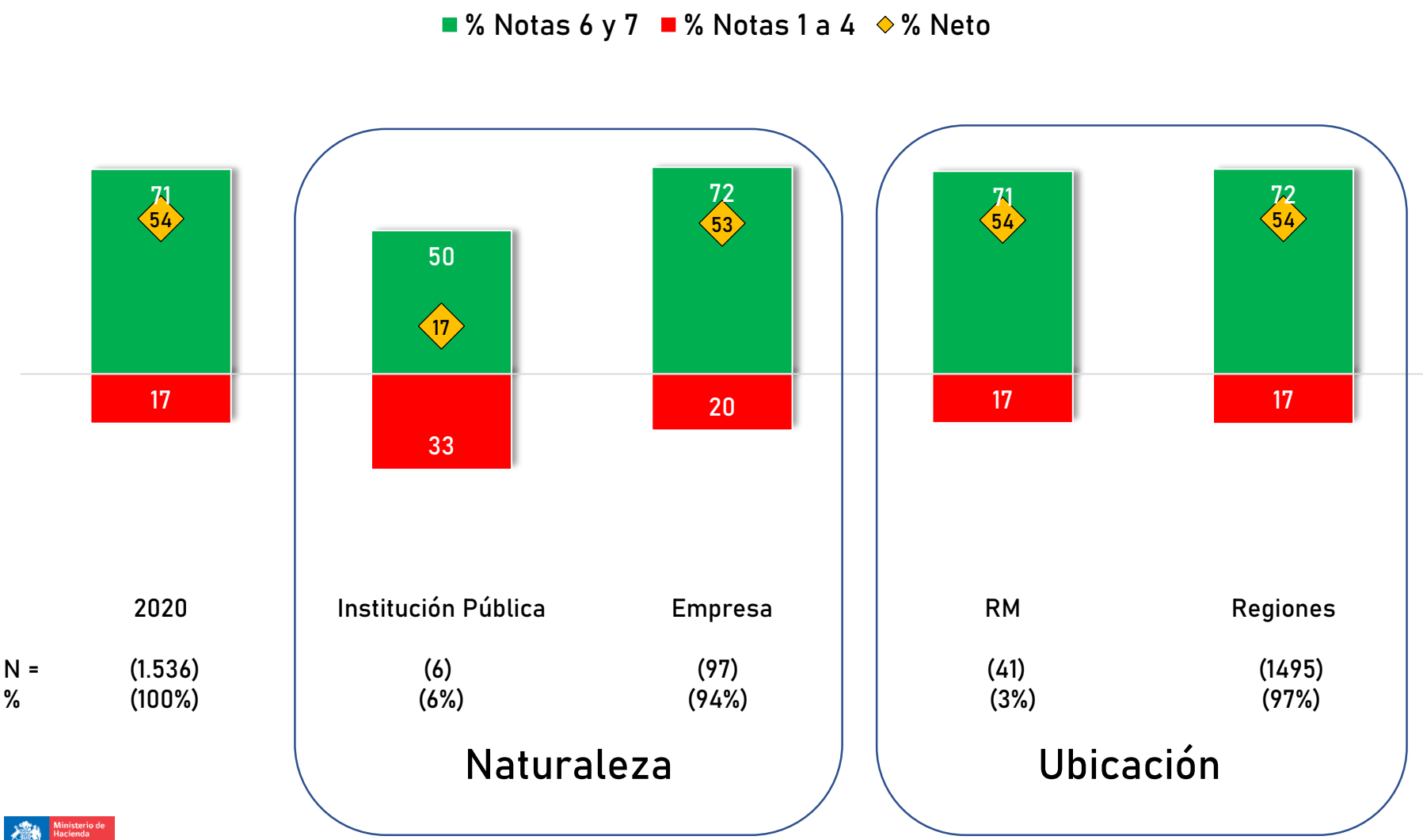
Satisfacción Última Experiencia (%) Por Nivel Educativo y Zona

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en el ISL, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.

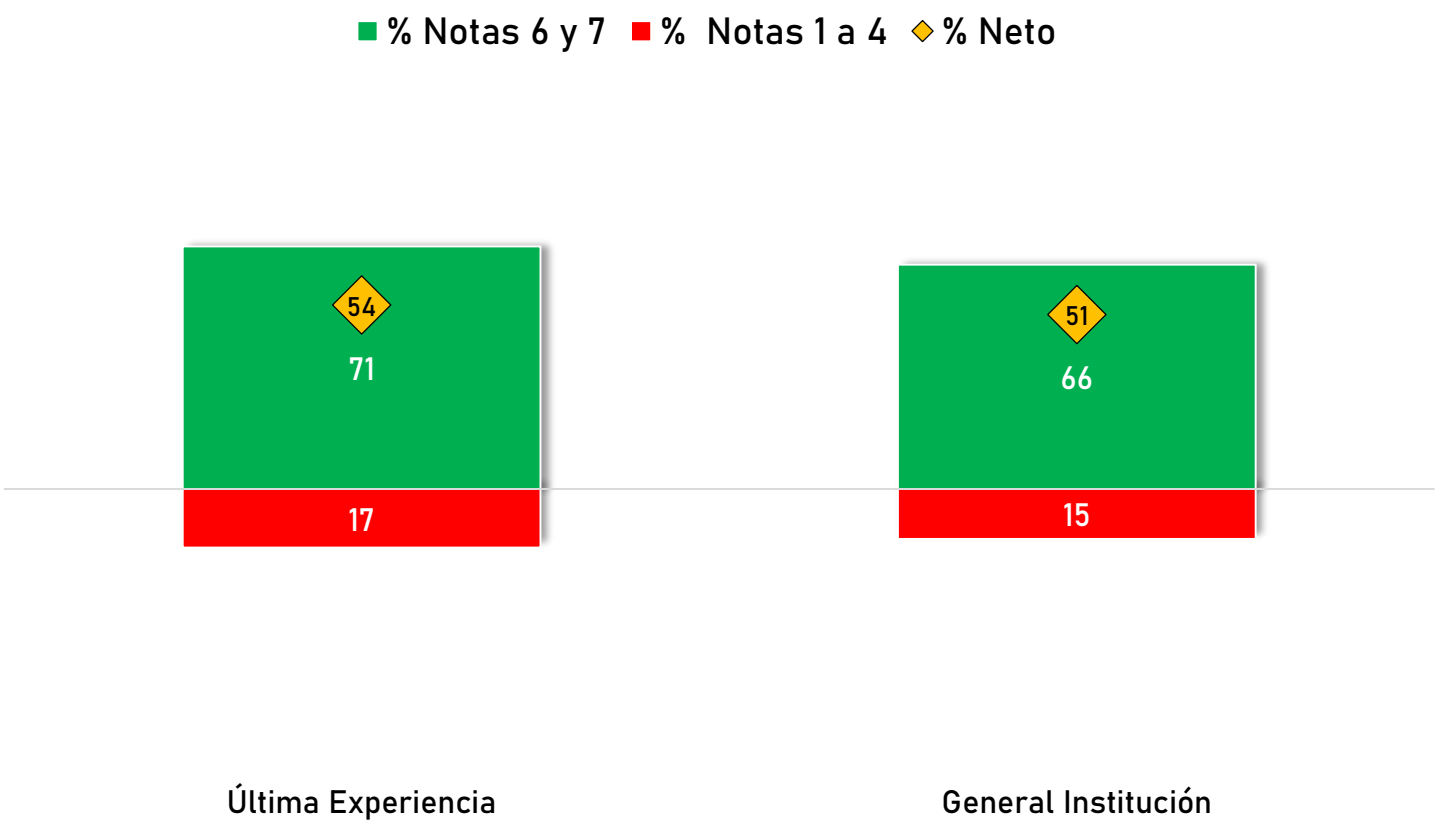


Satisfacción Última Experiencia(%) Por Naturaleza y Ubicación de la Organización

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en el ISL, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice una escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho.



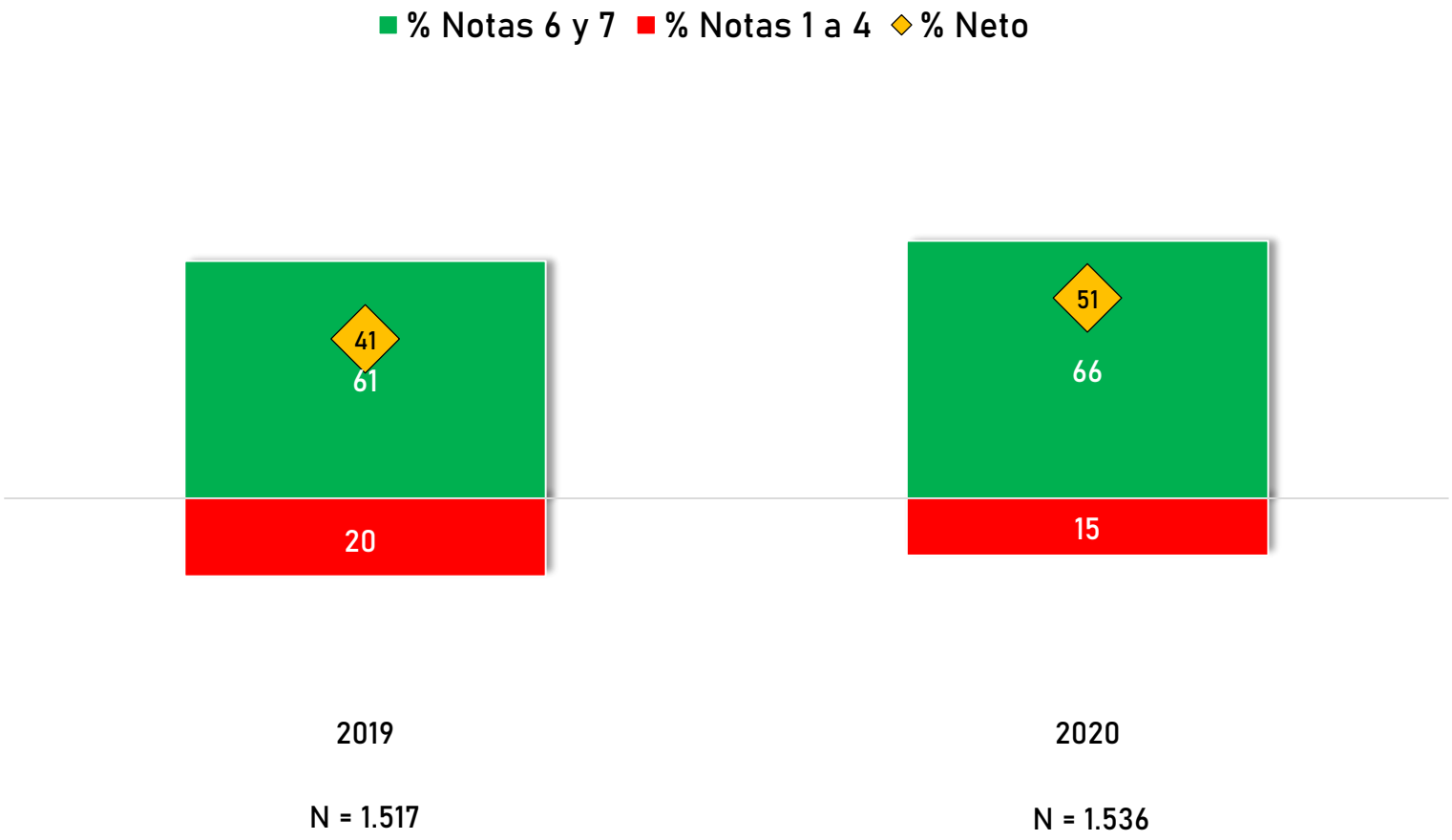
Satisfacción Última Experiencia versus Evaluación General Institución (%)



N = 1.536

Evaluación General Institución (%) 2019 - 2020

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al ISL, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Evaluación General Institución (%) Por Trámite

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al ISL, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

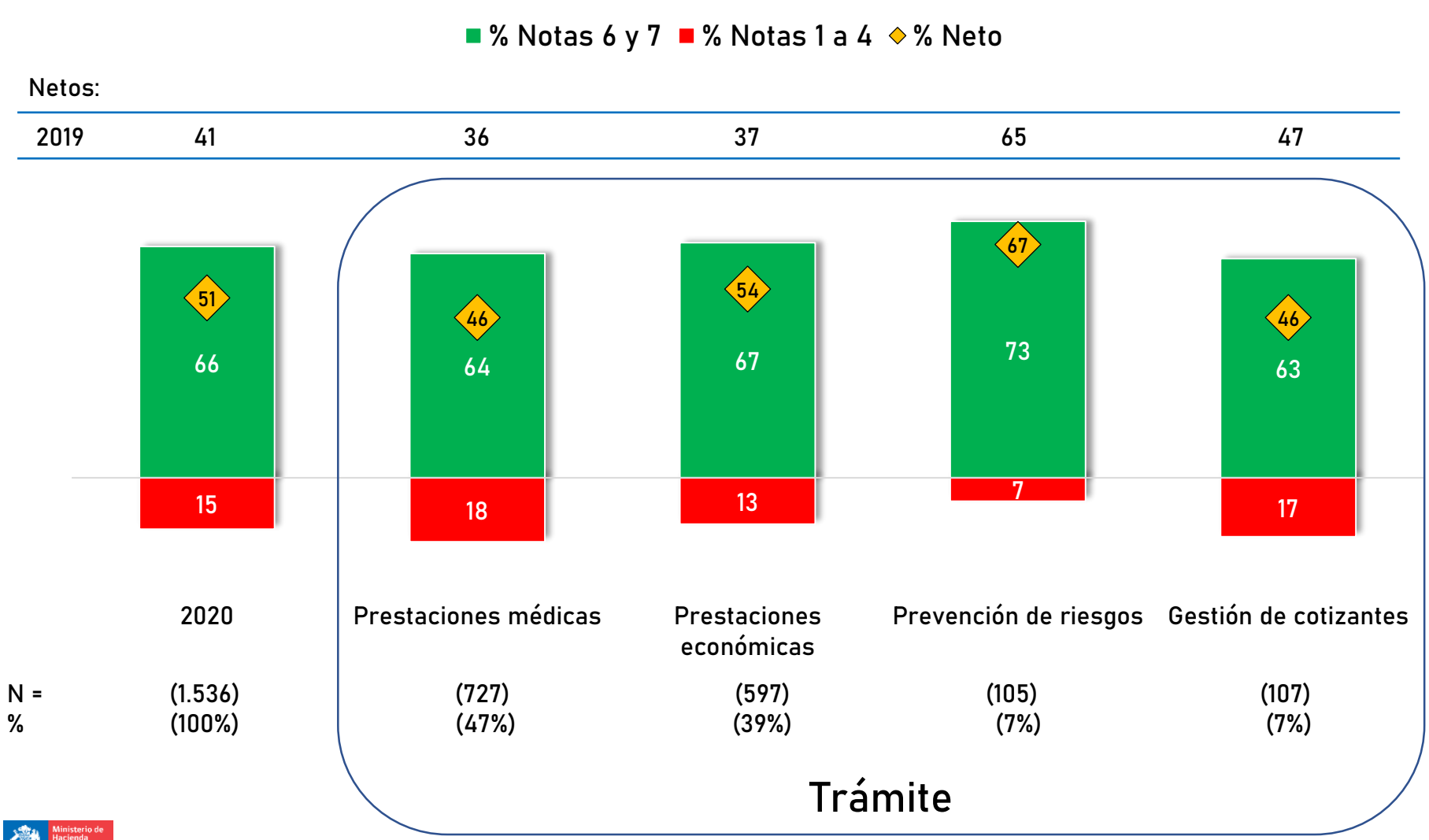
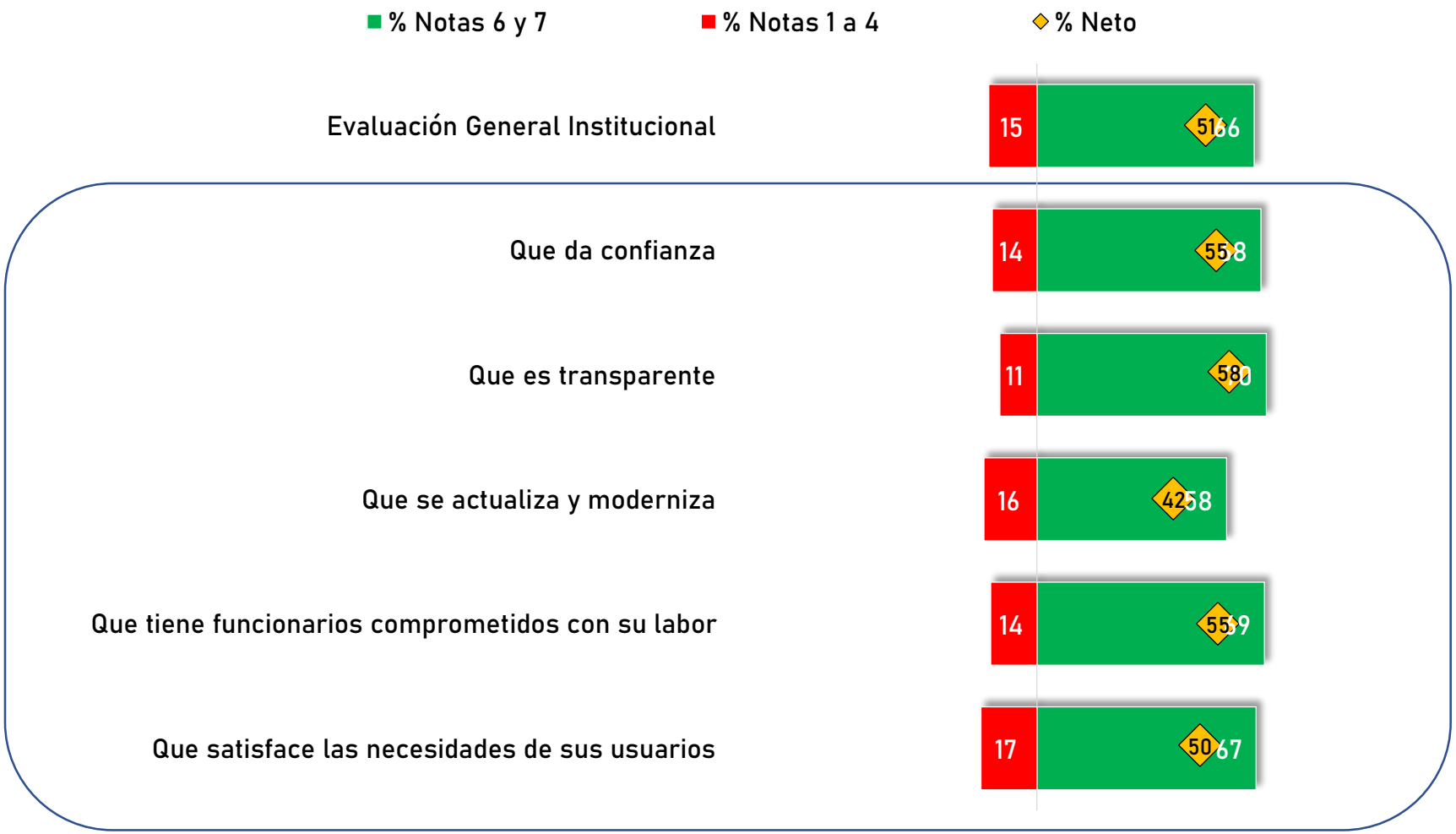


Imagen Institucional (%)

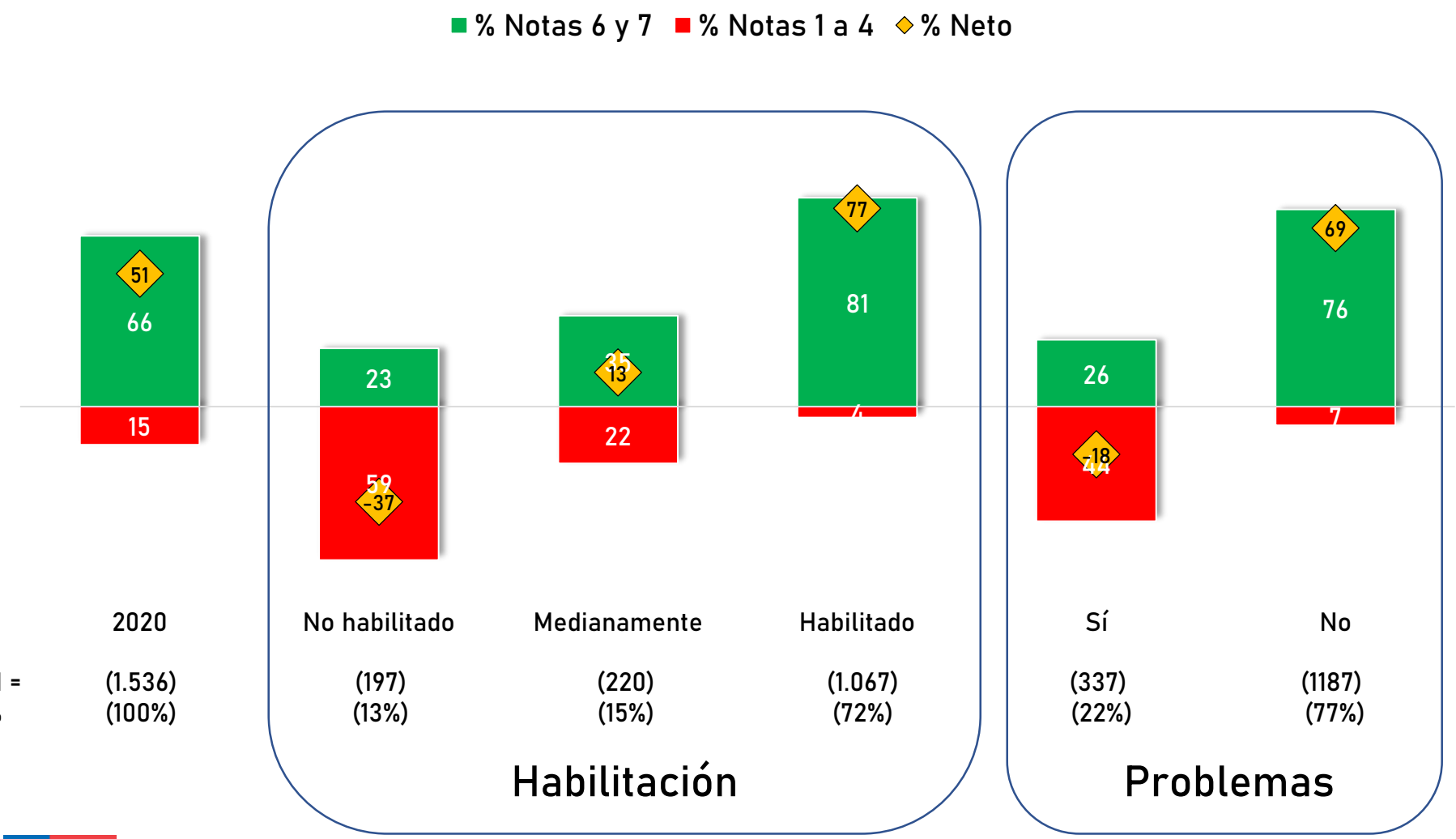
Ahora pensando en el ISL en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que la institución…?



N = 1.536

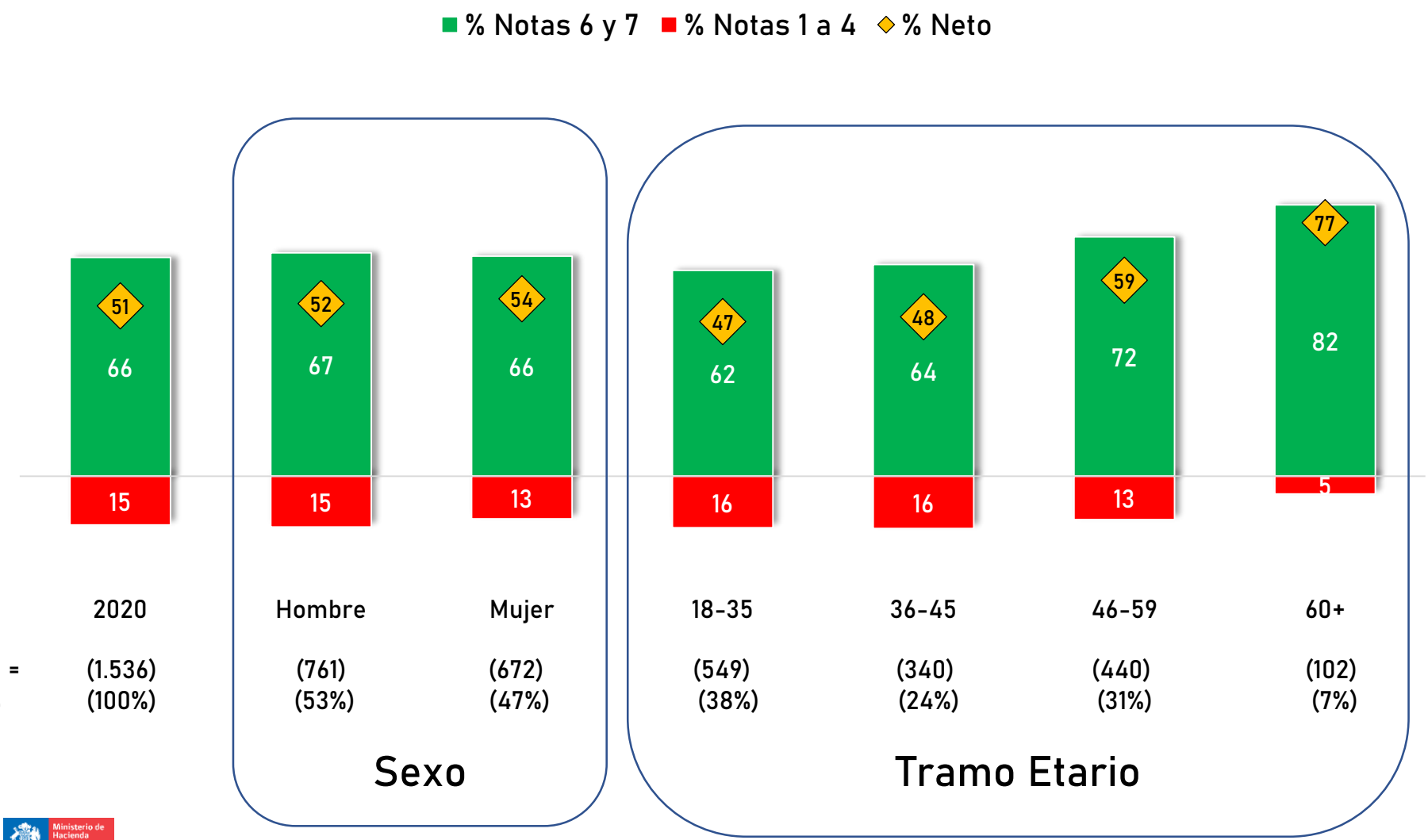
Evaluación General Institución (%) Por Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al ISL, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



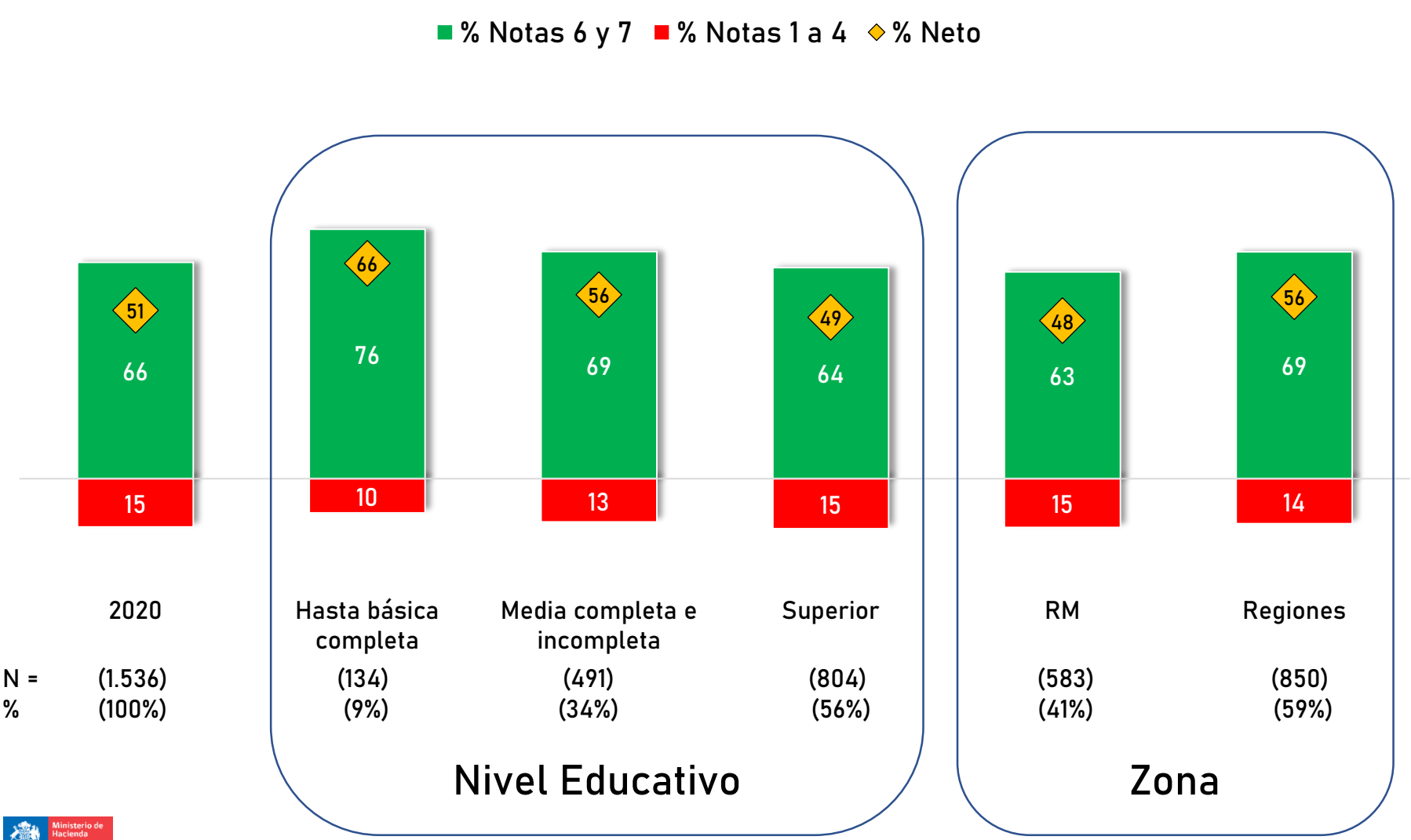
Evaluación General Institución(%) Por Sexo y Tramo Etario

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al ISL, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



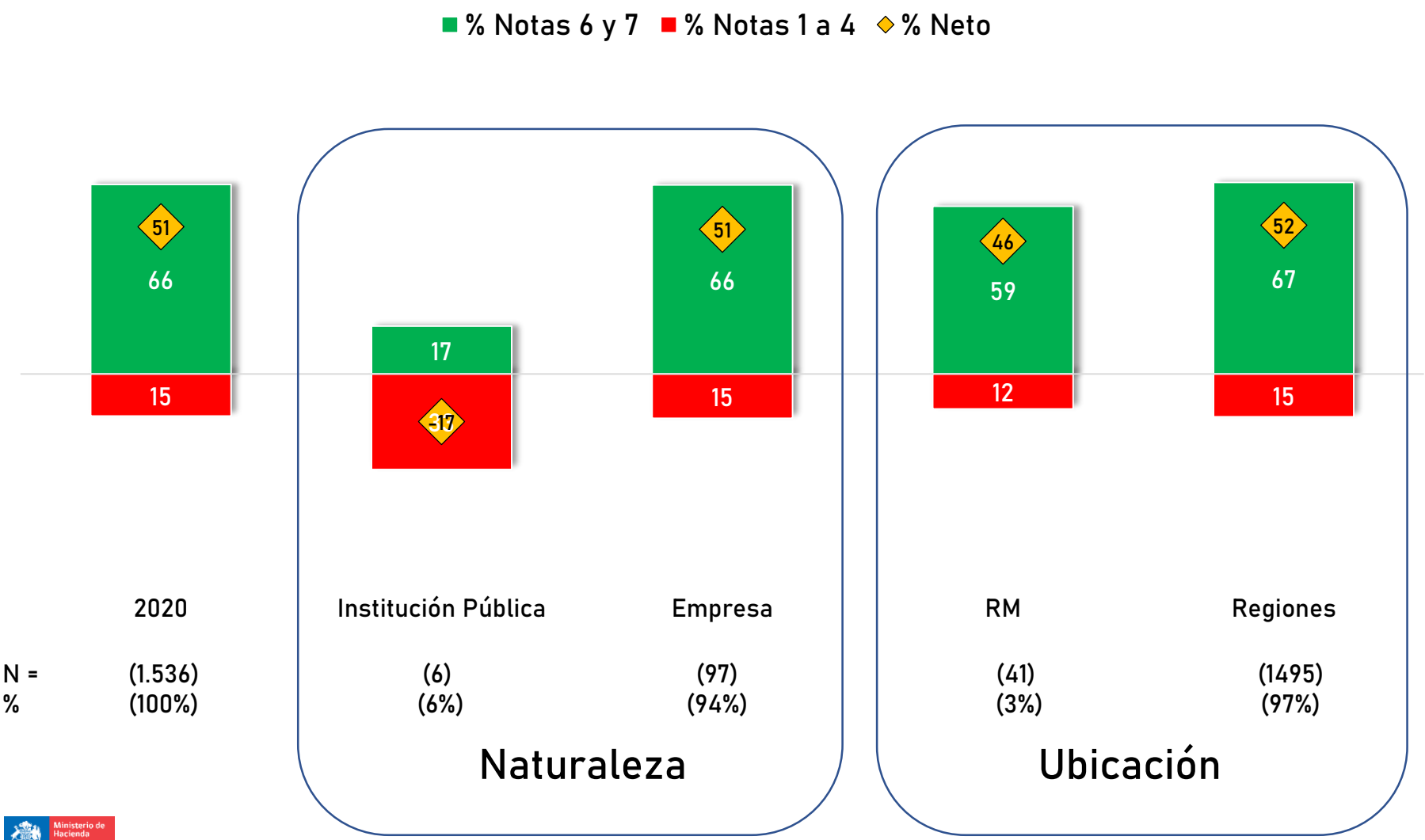
Evaluación General Institución (%) Por Nivel Educativo y Zona

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al ISL, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



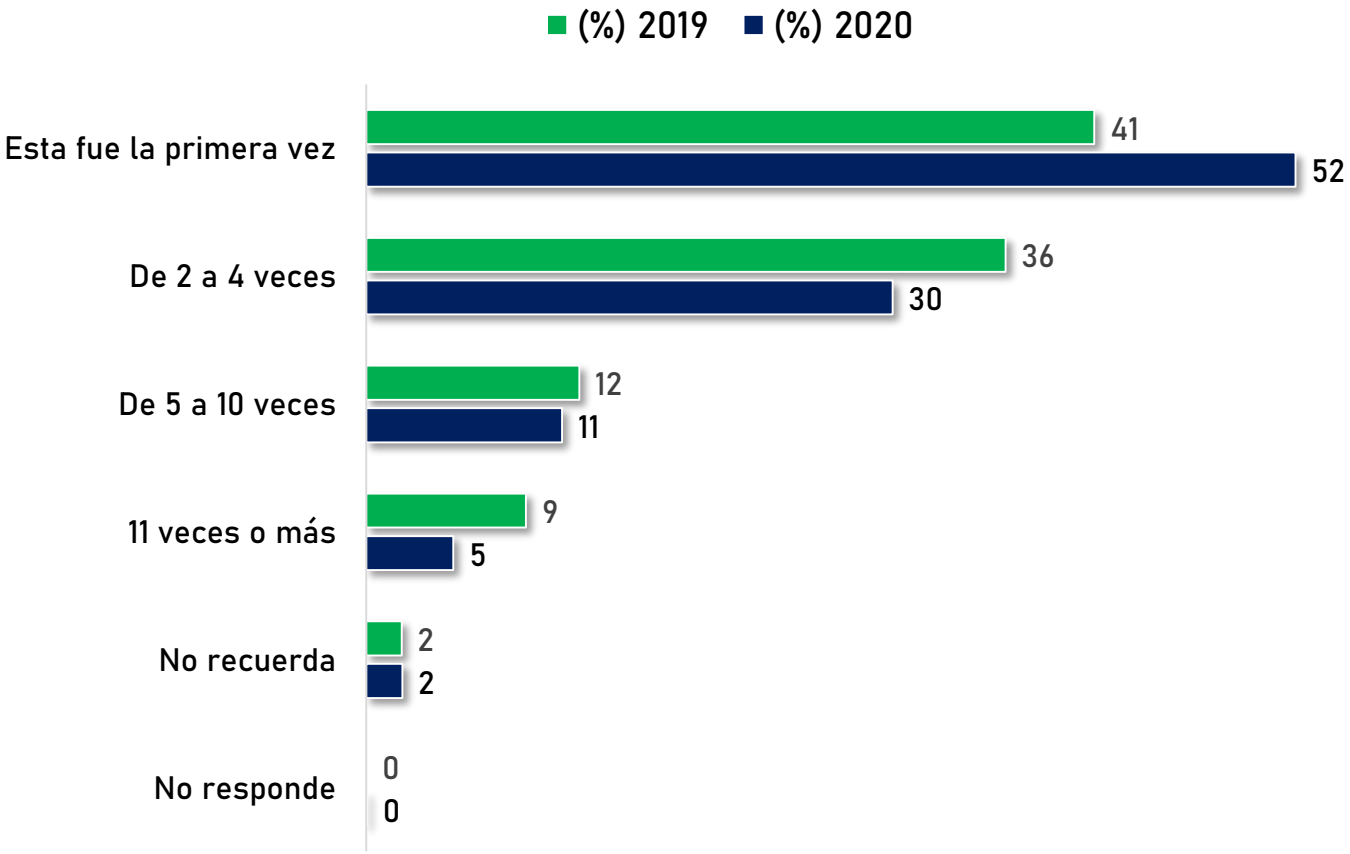
Evaluación General Institución (%) Por Naturaleza y Ubicación de la Organización

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al ISL, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Intensidad del Usuario (%) 2019 - 2020

En los últimos 12 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en el ISL?



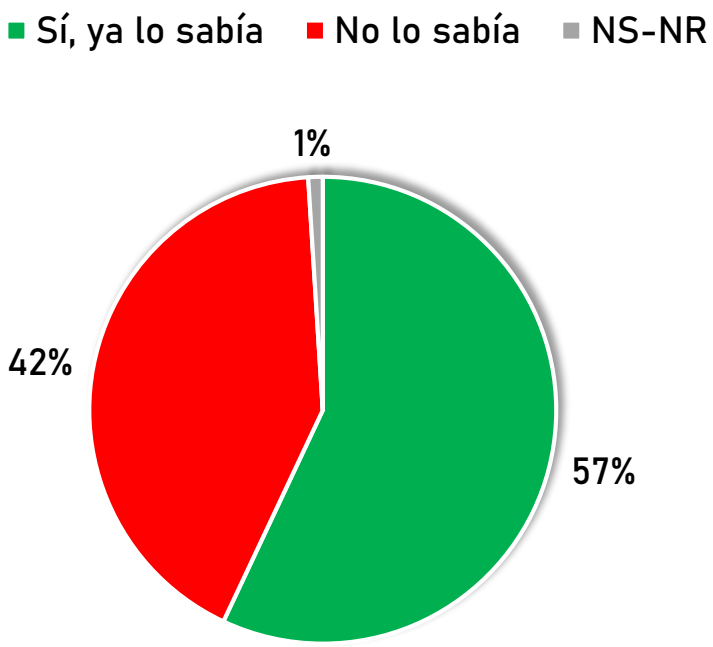
N 2019 = 1.517
N 2020 = 1.536

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

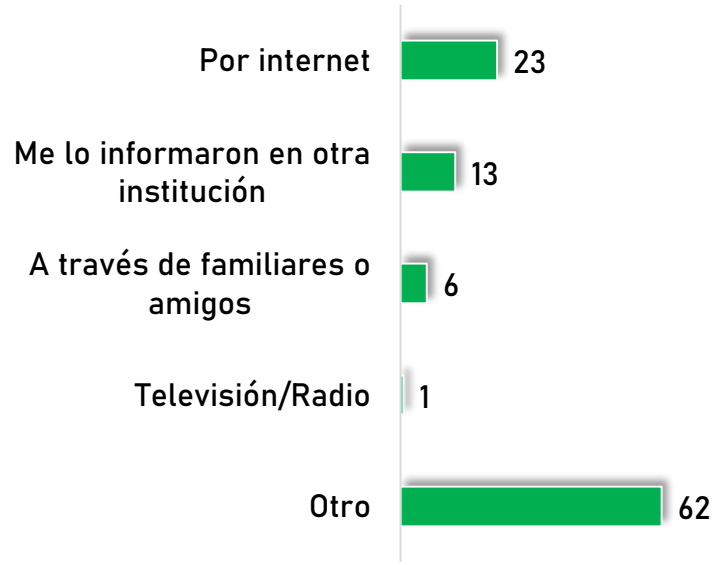
Conocimiento Institución (%)

En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?



N = 1.536

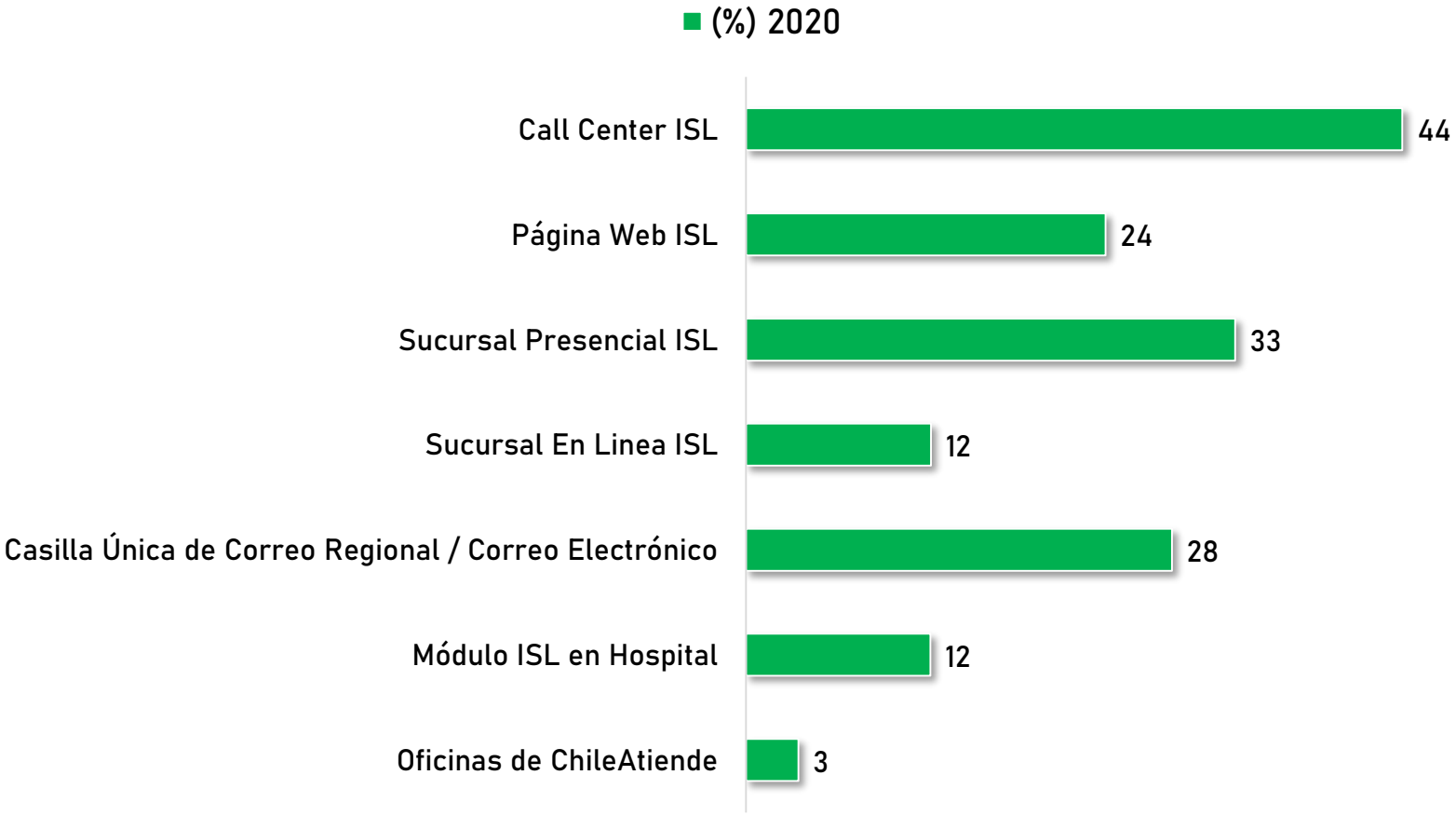
¿Cómo supo que debía hacer este trámite en el ISL? % Sí



N = 1.536
En barras se omiten las categorías NS-NR

Contacto con Institución – Medios de Contacto (%)

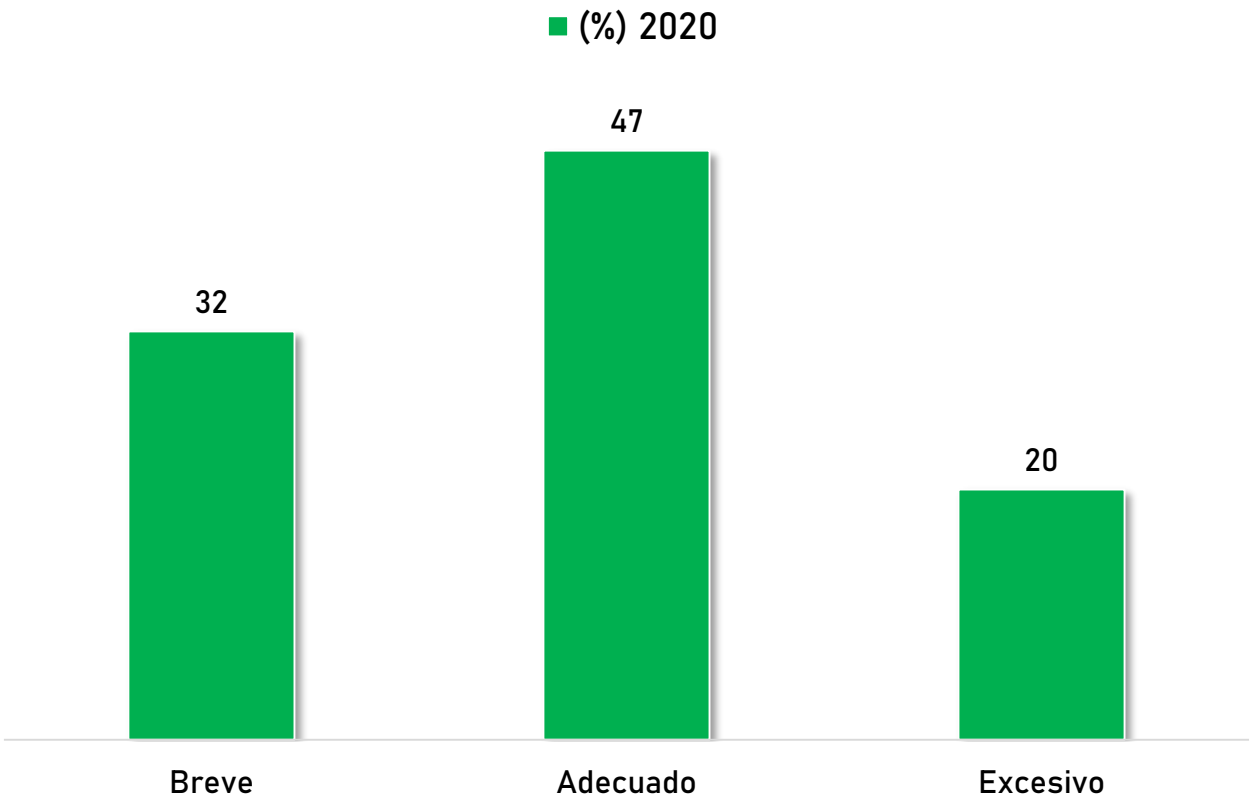
Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con el ISL? %Sí



N = 1.536
En barras se omiten las categorías NS-NR

Trámite – Evaluación Tiempo de Espera (%)

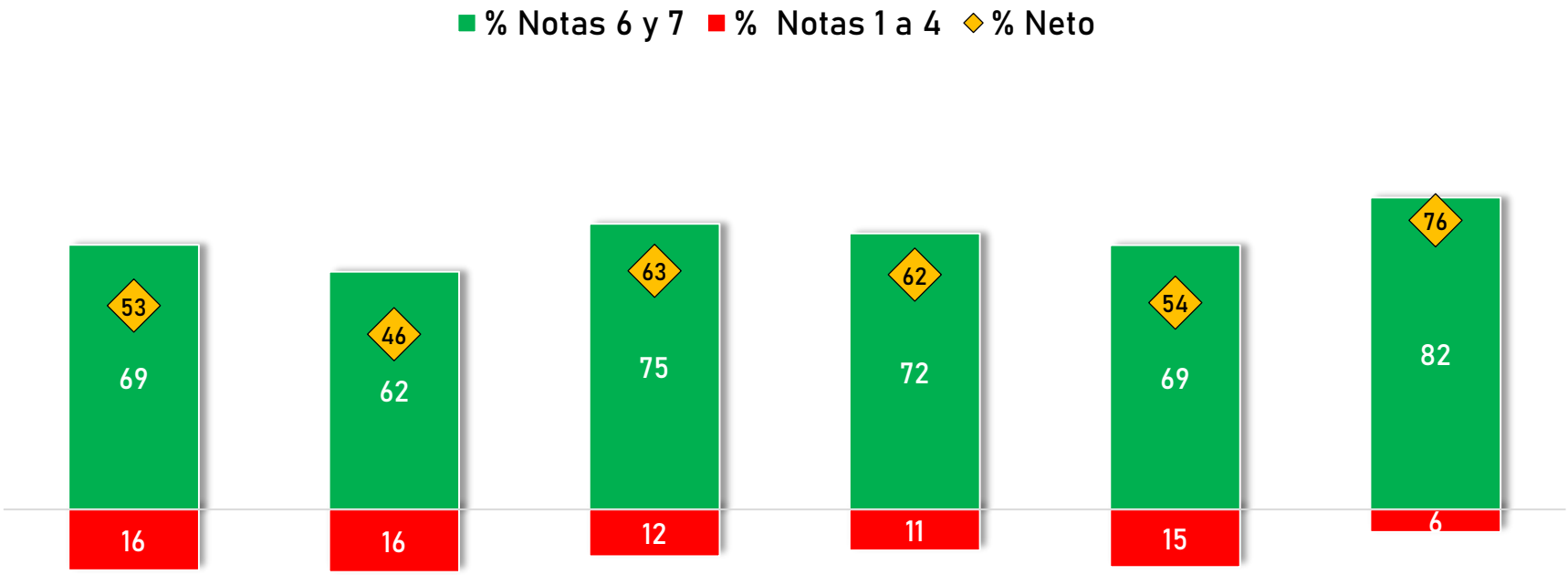
Indique si el tiempo de espera para realizar este trámite le pareció:



N = 1.536
En barras se omiten categorías NS-NR

Satisfacción con Servicio en Canales (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en... ¿qué nota le pondría?

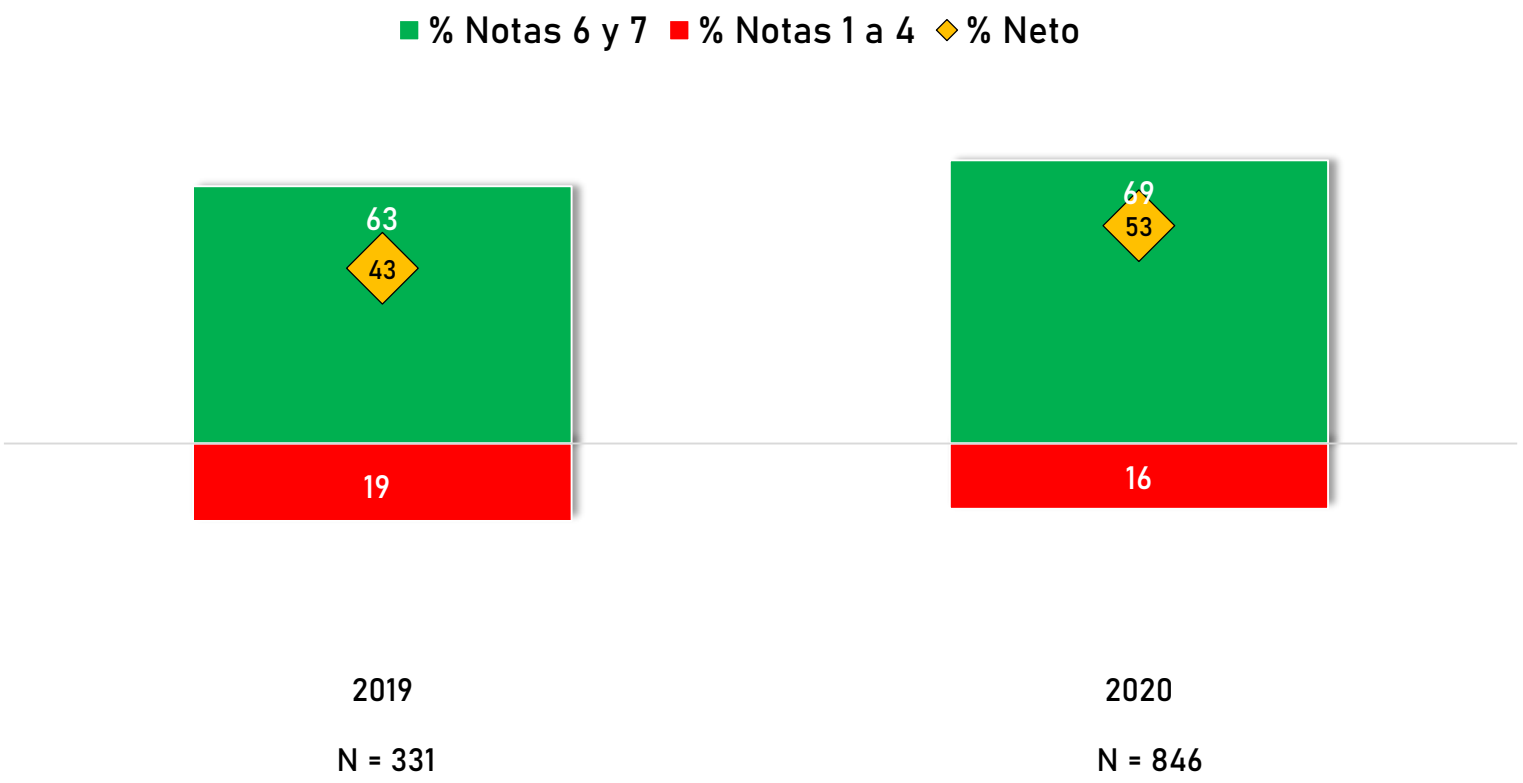


	Call Center	Página Web	Sucursal Presencial	Sucursal en Línea	Casilla Única de Correo Regional/Correo Electrónico	Módulo de ISL en Hospital
N =	(846)	(272)	(510)	(129)	(501)	(237)

Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

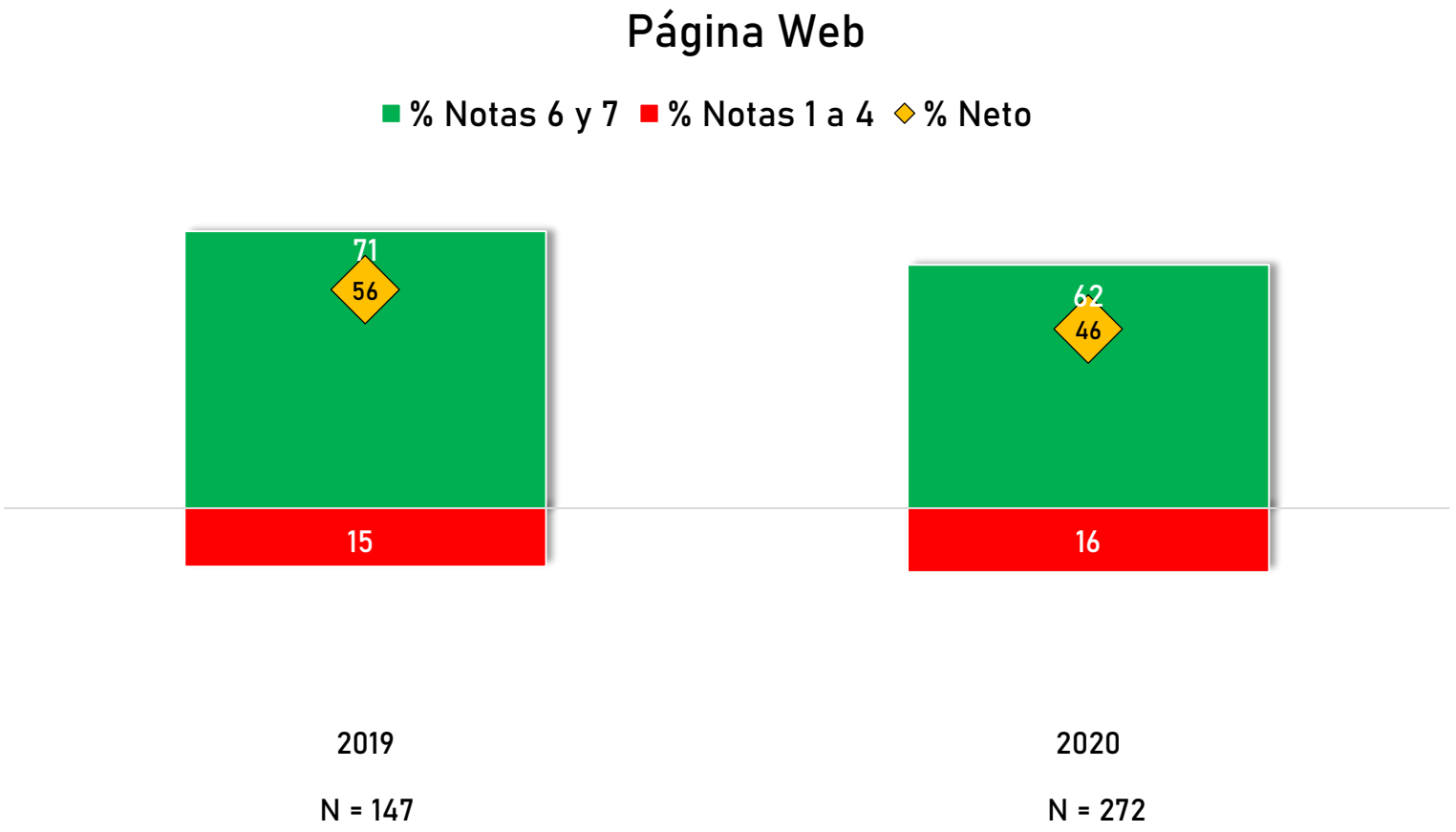
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el CALL CENTER ¿qué nota le pondría?

Call Center



Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

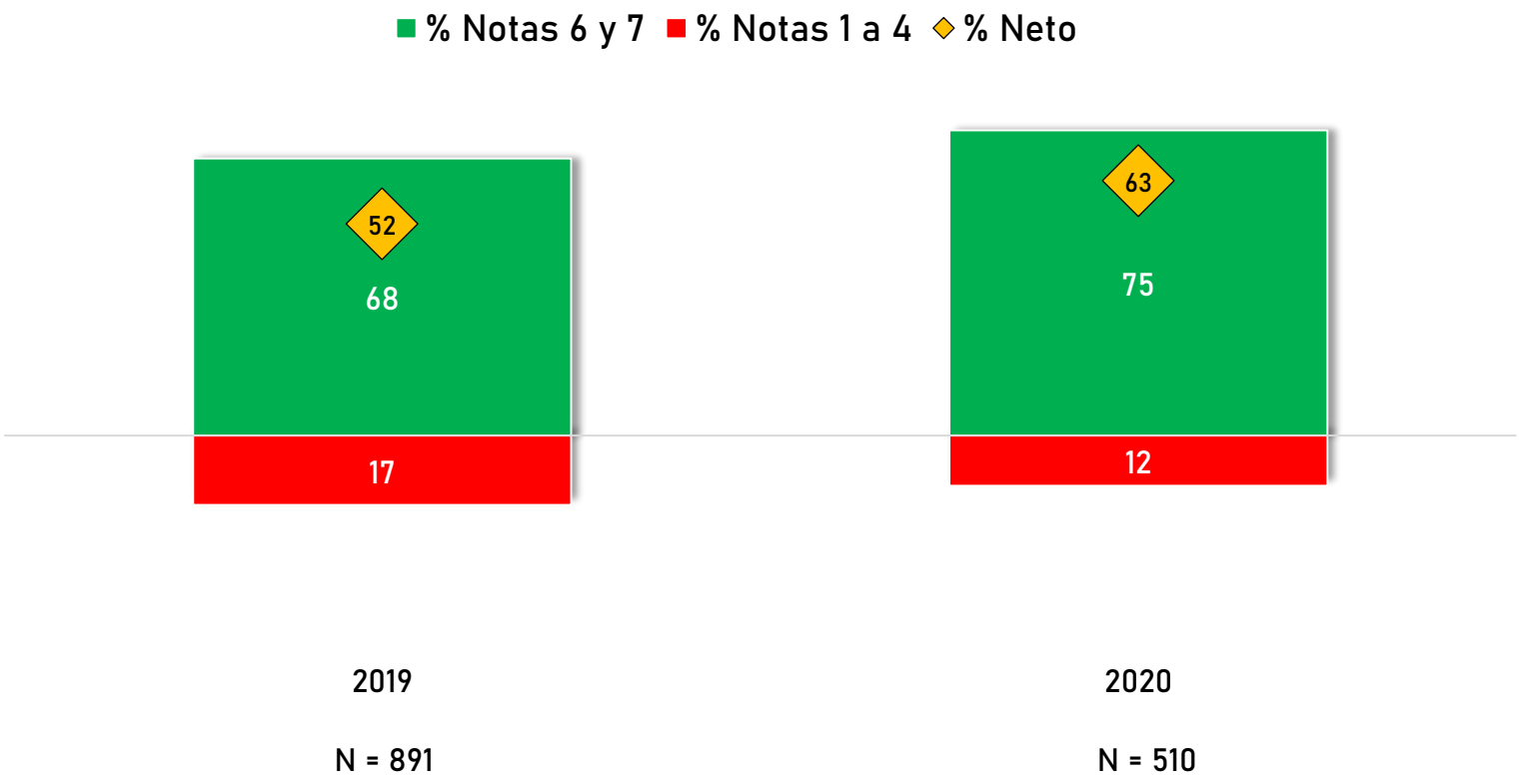
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la PÁGINA WEB ¿qué nota le pondría?



Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

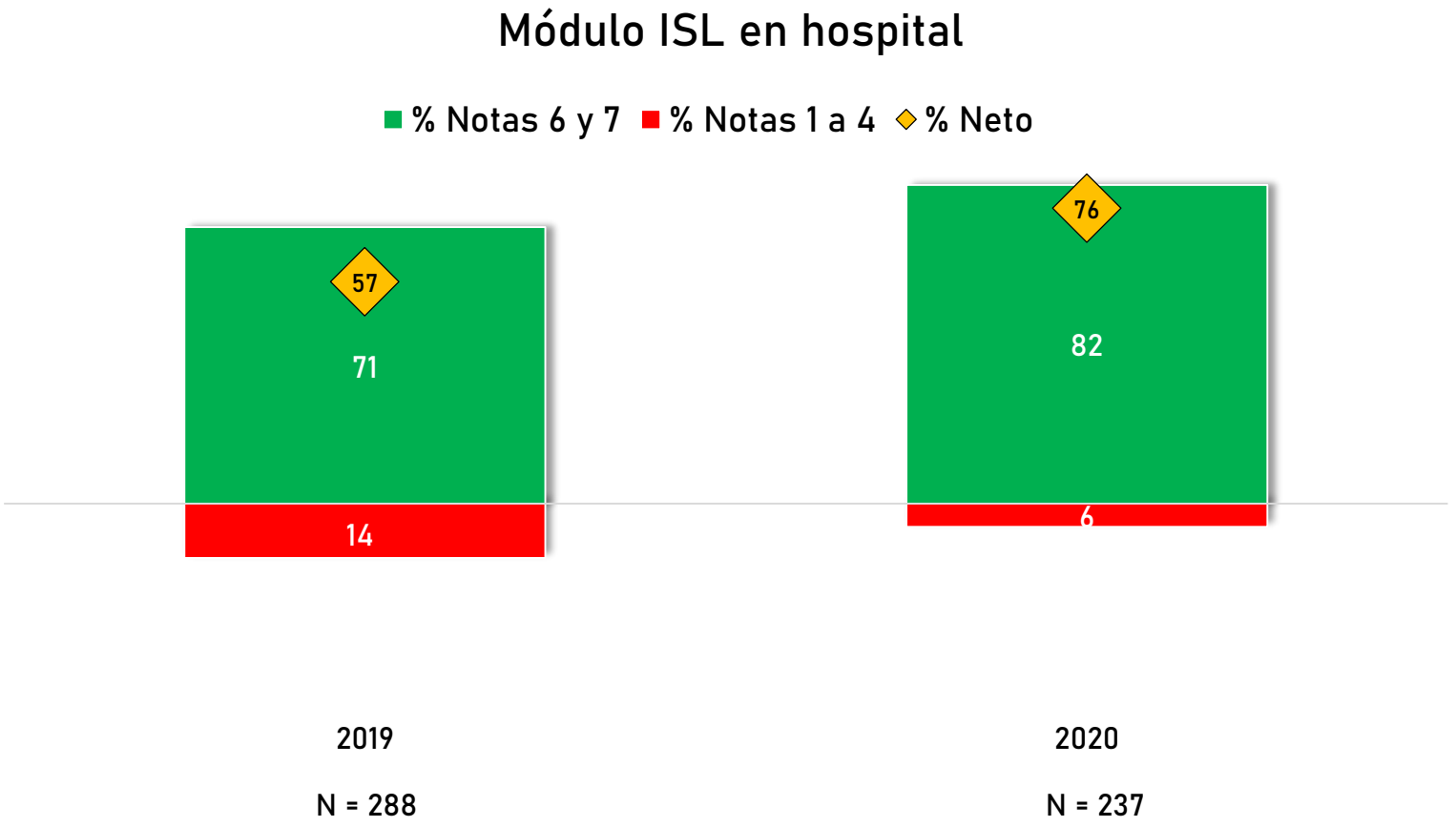
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la SUCURSAL PRESENCIAL ¿qué nota le pondría?

Sucursal Presencial



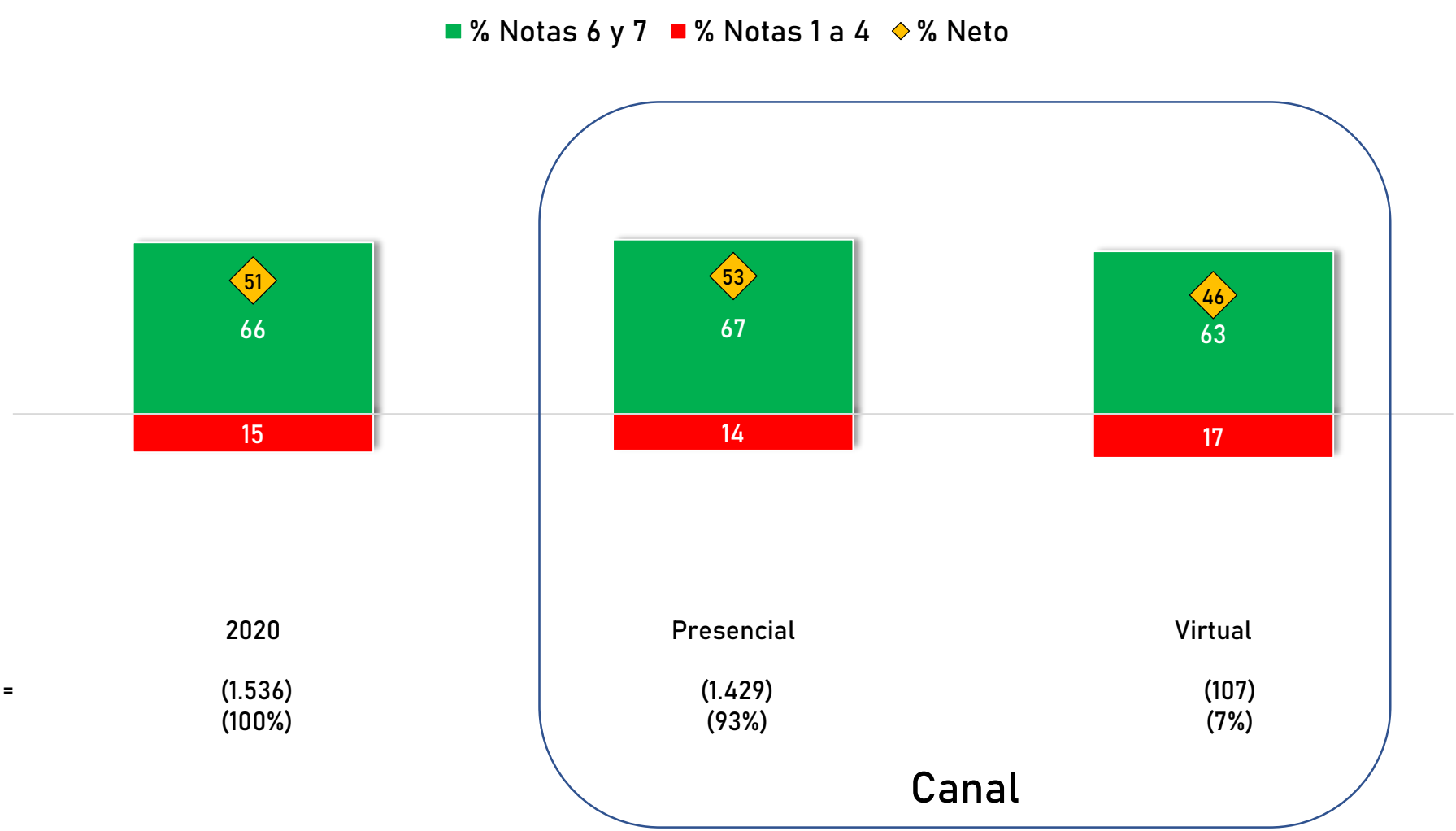
Satisfacción con Servicio en Canales (%) 2019 - 2020

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en el MÓDULO DE ISL EN HOSPITAL ¿qué nota le pondría?



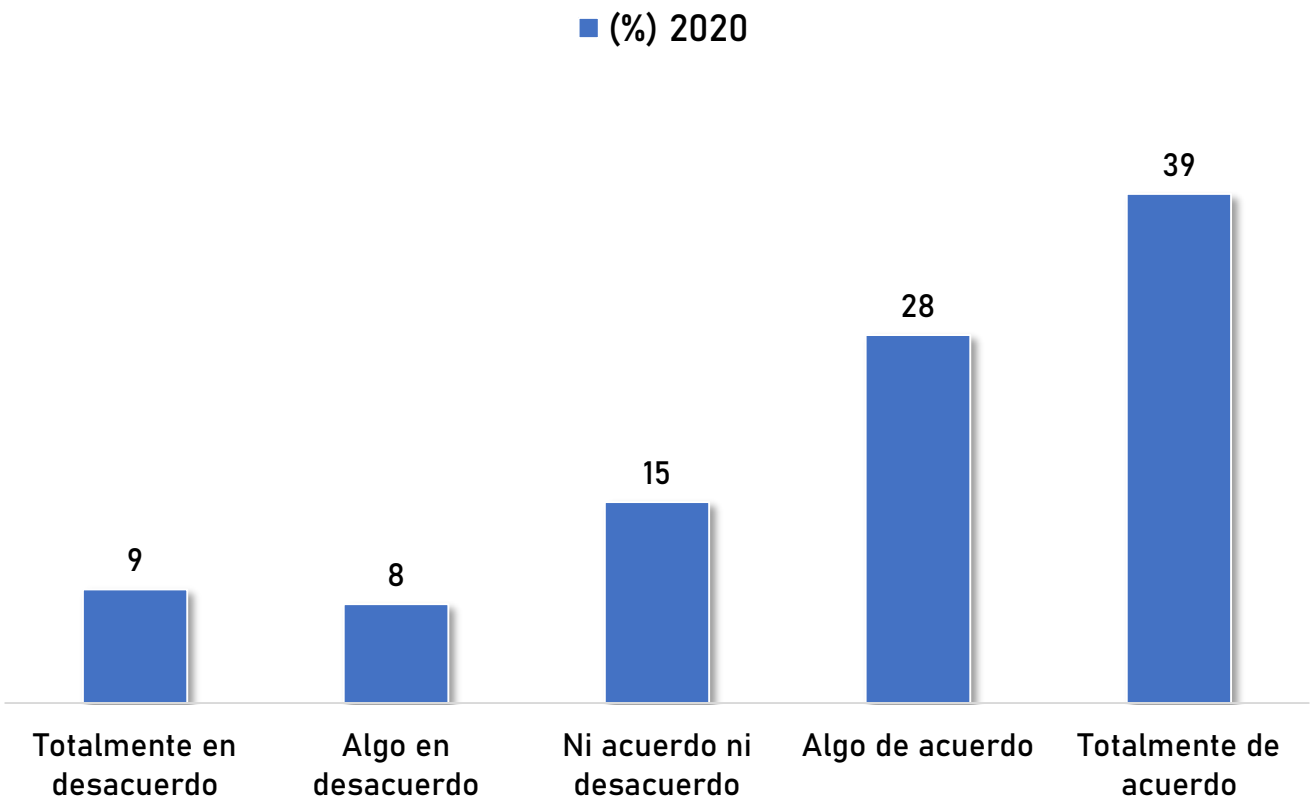
Evaluación General Institución (%) Por Canal, Nivel de Habilitación y Variable Problemas en el Proceso

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general al ISL, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Experiencia de Servicio (%)

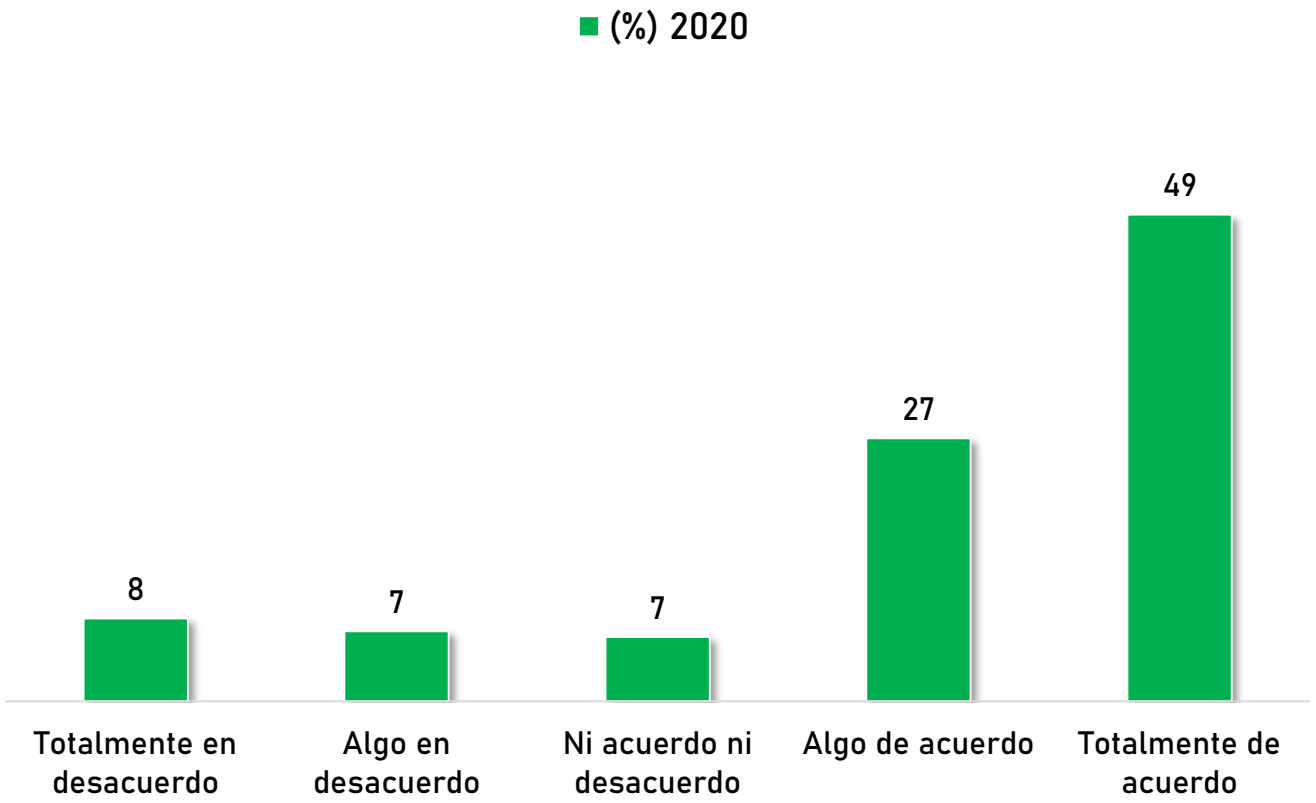
Esta experiencia de servicio en el ISL aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 1.536
En barras se omiten las categorías NS-NR

Experiencia de Servicio (%)

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en el ISL:



N = 1.536
En barras se omiten las categorías NS-NR

Estado de la Oficina Presencial (%) Solo quienes acudieron a la Sucursal Presencial

Pensando en la última visita a la Oficina del ISL, usted diría que:



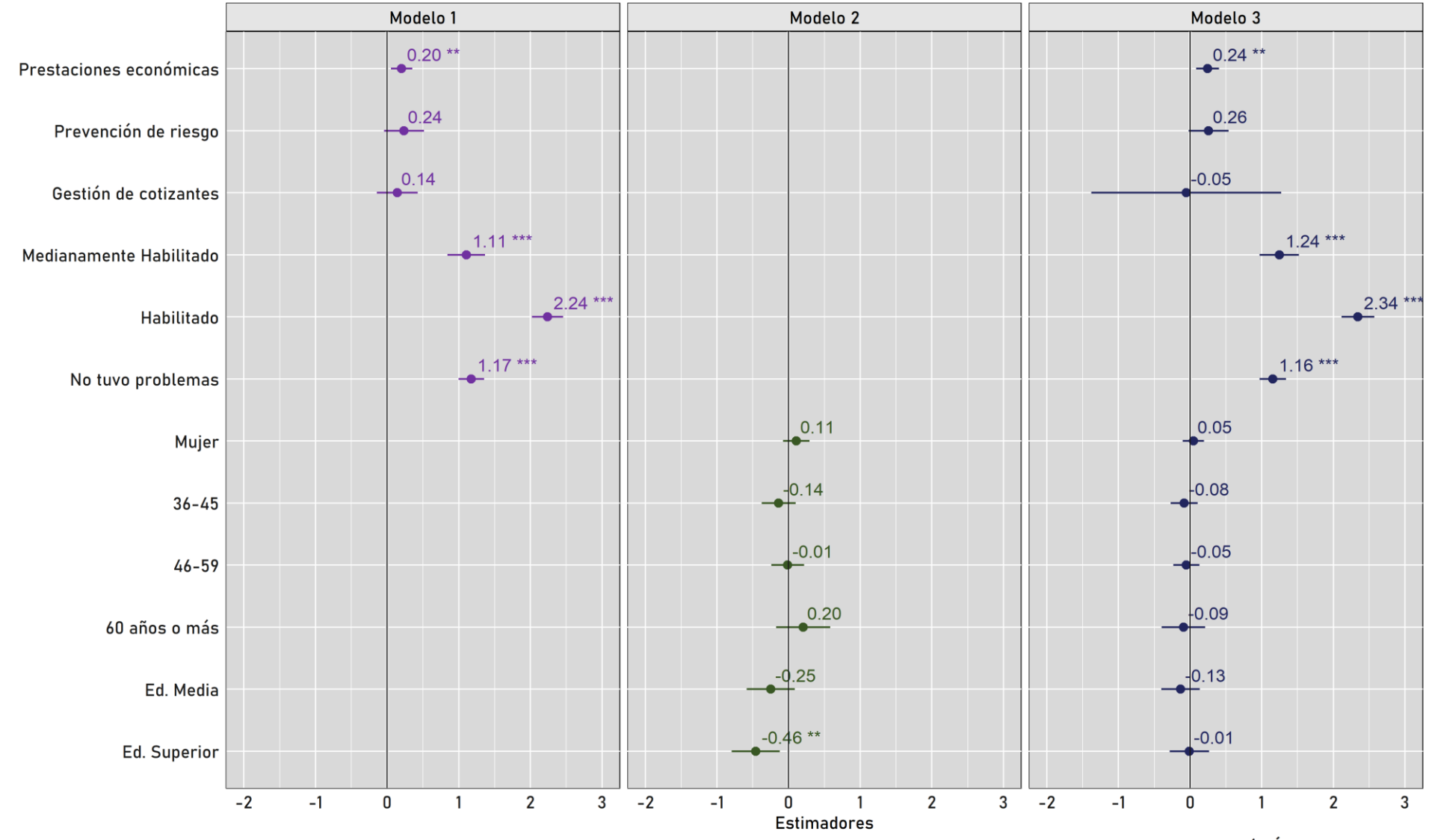
N = 510 casos.
En barras se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción Última Experiencia 2020

Modelos de Regresión



Variable Dependiente: Satisfacción Última Experiencia.
Estimadores con su significancia estadística.

Satisfacción Última Experiencia 2020

Modelos de Regresión

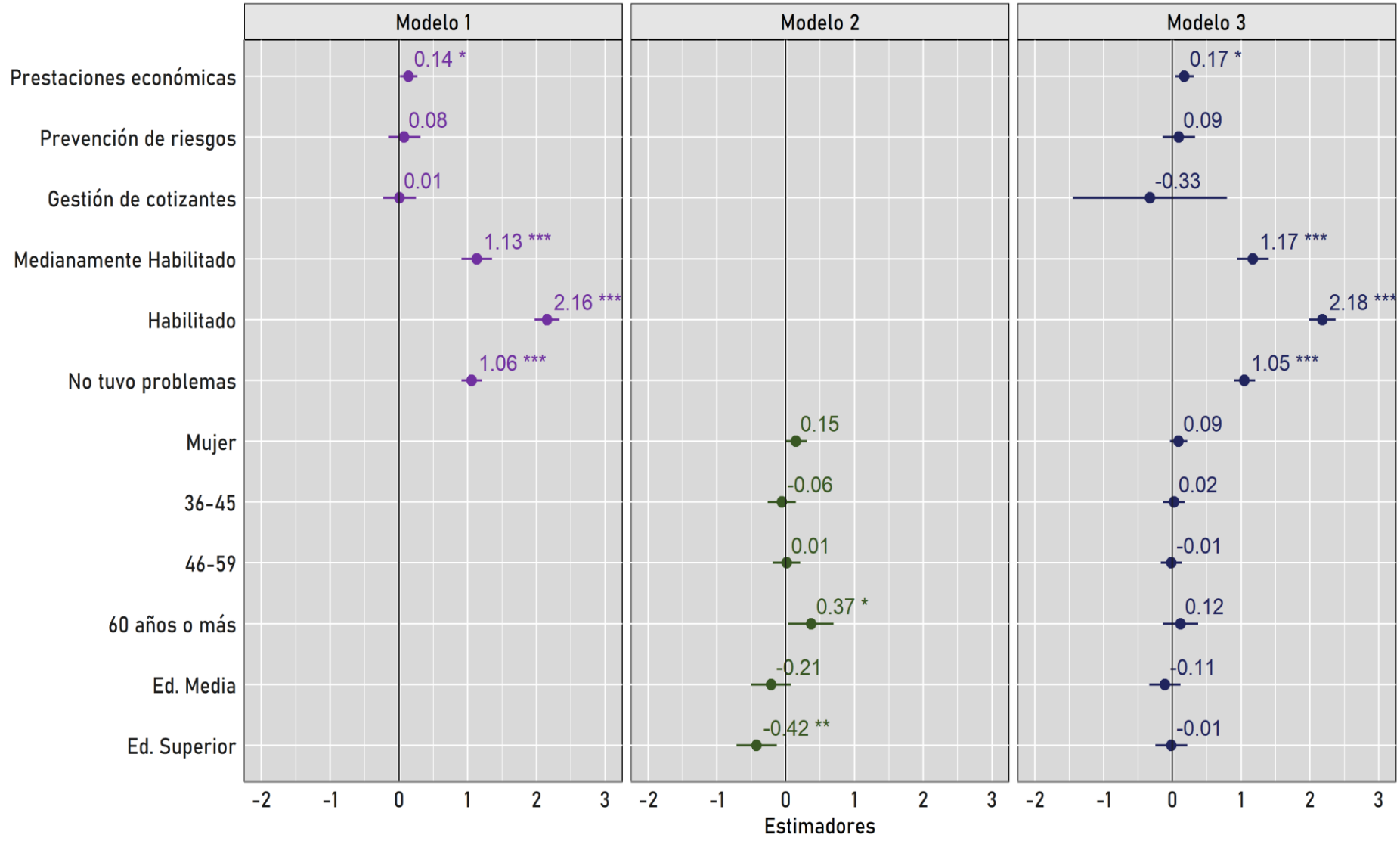
En el gráfico anterior se presentan los Modelos de Regresión estimados para conocer en qué medida distintas variables afectan la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios del ISL. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Trámite, Nivel de Habilitación y Tenencia de Problemas en el proceso, en el Modelo 2 se incluyen características personales de los usuarios encuestados (Sexo, Tramo Etario y Nivel Educativo), y en el Modelo 3 se incluyen todas estas variables.

Se observa que las variables más importantes en este caso son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, el Modelo 3 muestra que estar habilitado aumenta en 2,34 puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9% nivel de confianza.

Mientras que estar medianamente habilitado aumenta en 1,24 puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, ceteris paribus. Lo que también es significativo a un 99,9%. En el caso de la tenencia de problemas, no tener problemas aumenta la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en 1,16 puntos en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9% nivel de confianza.

Evaluación General Institución 2020

Modelos de Regresión



Variable Dependiente: Evaluación General Institución.
Estimadores con su significancia estadística.

Evaluación General Institución 2020

Modelos de Regresión

También se estimaron 3 modelos para conocer en qué medida distintas variables afectan la Evaluación General de la Institución por parte de los usuarios del ISL. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variables más importantes también son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, según el Modelo 3 estar habilitado aumenta en 2,18 puntos la Evaluación de la Satisfacción general con la institución en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9% nivel de confianza.

Mientras que estar medianamente habilitado aumenta en 1,17 puntos la evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con no estar habilitado, ceteris paribus, lo que también es significativo a un 99,9%. En el caso de la tenencia de problemas, no tener problemas aumenta la evaluación de la Satisfacción general con la institución en 1,05 en comparación a sí tener problemas, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9% nivel de confianza.

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Resultados Instituto de Seguridad Laboral (ISL)